Rapport annuel

2015-2016
MINISTÈRE
DE LA FAMILLE

la famille

EN VALEUR

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

RÉDACTION
Ministère de la Famille

COORDINATION
Secrétariat général
Ministère de la Famille

CONCEPTION
Bleuoutremer

MISE EN PAGES
Mac Design

Le document peut être consulté sous la rubrique « Formulaires et publications »
du site Web du ministère de la Famille, à l'adresse suivante : mfa.gouv.qc.ca

ISBN : 978-2-550-76569-1 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-76570-7 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016
© Gouvernement du Québec, 2016

la famille

EN VALEUR

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 24 de la Loi sur l'administration publique, nous avons le plaisir de déposer le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille, pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2016.

Ce rapport constitue la quatrième reddition de comptes portant sur l'atteinte des objectifs fixés dans le cadre du Plan stratégique 2012-2017. Par ailleurs, nous tenons à souligner le dévouement des membres du personnel du Ministère. C'est notamment grâce à leur professionnalisme et à leur dévouement que le Ministère a pu contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des familles et des aînés du Québec.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments distingués.

Le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport,
Le ministre de la Famille,

Original signé par

Sébastien Proulx

La ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation,

Original signé par

Francine Charbonneau

Québec, septembre 2016

Monsieur Sébastien Proulx
Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport
Ministre de la Famille
Tour René-Lévesque, bloc 4, 3e étage
675, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5A5

Madame Francine Charbonneau
Ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation
425, rue Jacques-Parizeau, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

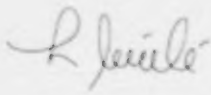
Monsieur le Ministre,
Madame la Ministre,

C'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille, pour l'exercice financier 2015-2016.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au terme de la quatrième année de mise en œuvre du Plan stratégique 2012-2017 et à l'égard du Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016, des engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que de la contribution du Ministère au respect des autres exigences législatives et gouvernementales.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre,

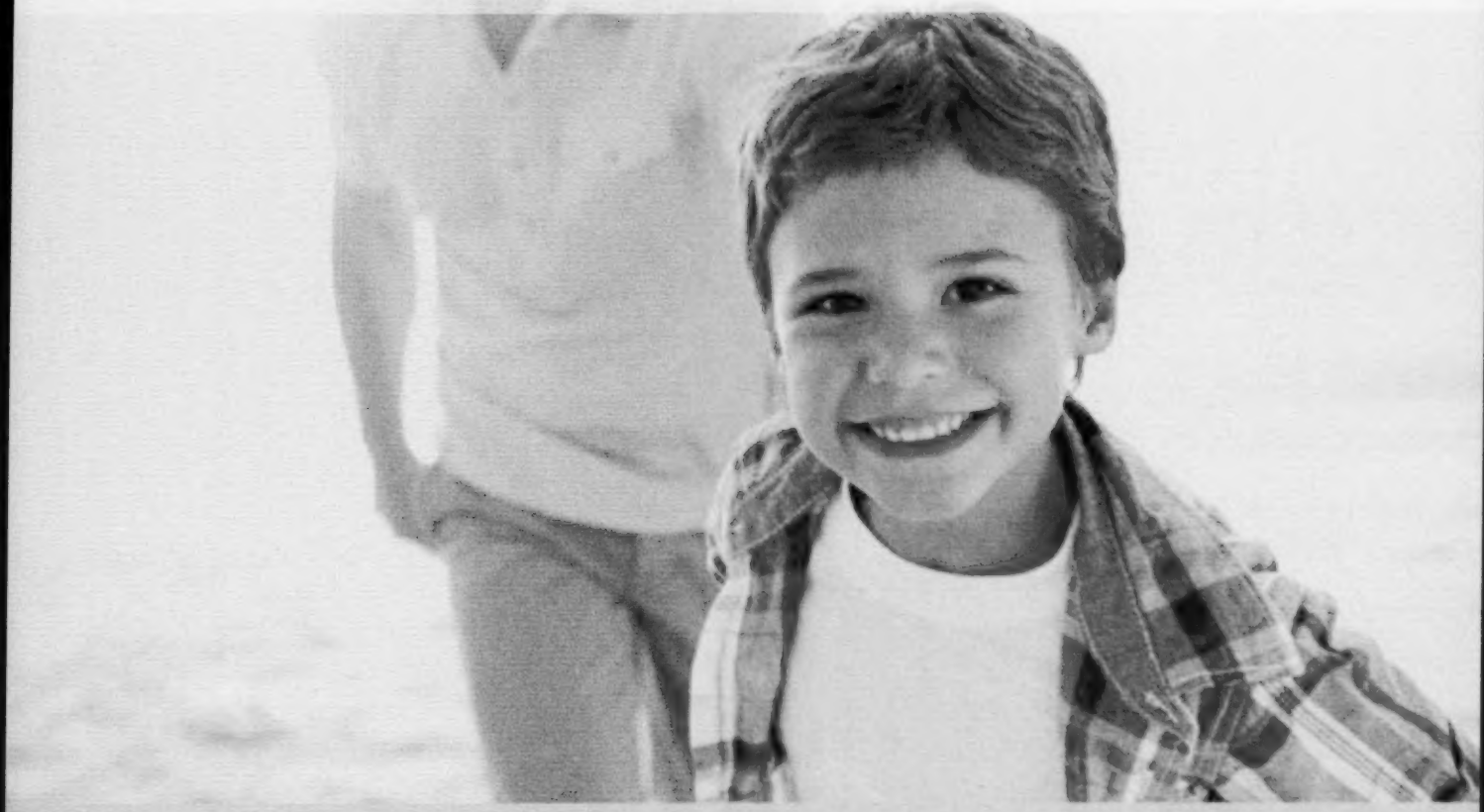


Line Bérubé

Québec, septembre 2016

table des matières

11 CHAPITRE 1 / Le ministère de la Famille
12 L'organisation
12 La mission
12 Les services offerts
13 La clientèle
13 Les partenaires
14 L'utilisation des ressources
14 Les ressources humaines
18 Les ressources financières
22 Les ressources informationnelles
27 CHAPITRE 2 / Les faits saillants
28 Services de garde
30 Soutien aux familles avec des besoins particuliers
31 Conciliation travail-famille
31 Mieux-être et épanouissement des personnes aînées
33 Prévenir et contrer l'intimidation
35 CHAPITRE 3 / Les résultats à l'égard des objectifs stratégiques
36 Le sommaire des résultats 2015-2016 à l'égard des objectifs du plan stratégique 2012-2017
41 Les résultats à l'égard du plan stratégique 2012-2017 et du plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016
57 Les résultats à l'égard des actions visant à favoriser le vieillissement actif, la reconnaissance et la pleine participation des personnes aînées au développement de la société québécoise
61 Les résultats à l'égard de la lutte contre l'intimidation
63 CHAPITRE 4 / Les résultats au regard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens
64 Des services en partenariat
65 Des services accessibles
68 Des services de qualité
70 Le traitement des plaintes
73 CHAPITRE 5 / Les exigences législatives et gouvernementales
74 L'accès à l'égalité en emploi
77 L'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises
78 Le développement durable et les changements climatiques
81 L'égalité entre les hommes et les femmes
82 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration
83 L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels
84 La politique de financement des services publics
84 L'occupation et la vitalité des territoires
89 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec
89 La gestion et le contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services
92 ANNEXE 1 / Lois et règlements dont l'application relevait du ministre de la famille et de la ministre responsable des aînés et de la lutte contre l'intimidation au 31 mars 2016
93 ANNEXE 2 / Organigramme du Ministère au 31 mars 2016
94 ANNEXE 3 / L'évaluation et la recherche
97 ANNEXE 4 /Répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2016
98 ANNEXE 5 / Registre – vente d'actions et vente d'actifs de garderies subventionnées au 31 mars 2016



la déclaration de la direction

Les résultats et les renseignements que contient le présent rapport annuel de gestion relevaient de la responsabilité du ministère de la Famille au 31 mars 2016. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données et des contrôles qui s'y rapportent. Le rapport annuel de gestion 2015-2016 du ministère de la Famille décrit fidèlement la mission et les mandats de celui-ci. Il présente aussi les résultats obtenus au regard des objectifs fixés dans le cadre du Plan stratégique 2012-2017 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016, ainsi que les résultats relatifs aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens. Tout au long de l'exercice financier, l'équipe de direction a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle pour assurer l'atteinte des objectifs.

En tant que sous-ministre, sous-ministres adjoints et directeur général, nous avons approuvé le rapport annuel de gestion. Nous déclarons que les données, l'information et les explications consignées dans ce rapport, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016.

LA SOUS-MINISTRE,

Line Bérubé

LA SOUS-MINISTRE
ADJOINTE AUX POLITIQUES,

Brigitte Thériault

LE SOUS-MINISTRE ADJOINT
AUX SERVICES DE GARDE
ÉDUCATIFS À L'ENFANCE,

Jacques Robert

LE SOUS-MINISTRE
ADJOINT AUX OPÉRATIONS
RÉGIONALES,

Chantal Castonguay

LE SOUS-MINISTRE ADJOINT
AUX AÎNÉS,

Christian Barrette

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE L'ADMINISTRATION,

Stéphane Armanda

Québec, septembre 2016

le rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives

Madame Line Bérubé
Sous-ministre
Ministère de la Famille

Madame la Sous-Ministre,

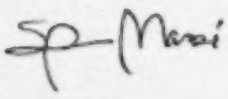
Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2012-2017 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 du ministère de la Famille. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2016. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction de votre ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de la période couverte par notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à colliger l'information sur le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du Plan stratégique 2012-2017 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA.
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, septembre 2016

chapitre 1

LE MINISTÈRE DE LA FAMILLE

l'organisation

Au cours de l'année 2015-2016, le ministère de la Famille (le Ministère) a poursuivi la mise en œuvre du Plan stratégique 2012-2017. Ce plan présente les enjeux, les orientations et les objectifs à prendre en considération en vue de répondre aux besoins des familles et des enfants du Québec. Depuis avril 2014, le Ministère est responsable de la lutte contre l'intimidation et de la coordination des interventions gouvernementales visant à favoriser le vieillissement actif, la reconnaissance et la pleine participation des personnes aînées au développement de la société québécoise. Le Ministère a aussi la responsabilité de mettre en œuvre les mesures de soutien communautaire d'aide à la famille sur la base de l'approche de la pédiatrie sociale.

La mission

L'intervention du Ministère contribue à la vitalité économique du Québec par la mise en place de conditions favorables à l'épanouissement et au mieux-être des familles, des enfants et des aînés dans leur milieu de vie. Le Ministère assure la cohérence de l'action gouvernementale touchant les enfants, les familles et les aînés.

En vue de mettre en place des conditions favorables à l'épanouissement des familles et au développement des enfants, l'action du Ministère porte particulièrement sur l'accessibilité aux services de garde et sur leur qualité, sur la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles, sur le soutien aux partenaires engagés auprès des familles et des enfants ainsi que sur l'accès à de l'information claire concernant l'aide destinée aux familles.

De plus, le Ministère soutient et encourage la participation sociale, civique, professionnelle et économique des personnes aînées. Il voit à promouvoir une image positive du vieillissement et à lutter contre les préjugés et les stéréotypes associés à l'âge.

Enfin, le Ministère est responsable du plan d'action concerté 2015-2018 pour prévenir et contrer l'intimidation : Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée.

L'application de plusieurs lois et règlements relève du ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation (voir l'annexe I). Pour mener à bien sa mission, le Ministère s'appuie sur son organisation administrative, dont l'organigramme est présenté à l'annexe II.

Les services offerts

Le Ministère offre des services aux familles et aux aînés du Québec. À cette fin, il soutient les services de garde éducatifs à l'enfance, les organismes communautaires Famille, les tables régionales de concertation des aînés (TRCA) et divers partenaires nationaux, régionaux et locaux.

Le Ministère joue par ailleurs un rôle de conseiller auprès de ministères et d'organismes du gouvernement pour toute question relevant de ses domaines de compétence.

La clientèle

Le Ministère réalise des actions qui visent la clientèle suivante :

- les enfants, de la naissance jusqu'à leur entrée à la maternelle, ainsi que les élèves de la maternelle et du primaire qui fréquentent des services de garde éducatifs;
- les parents, afin de leur accorder un soutien financier pour leurs enfants, de la naissance jusqu'à l'âge de 18 ans, de les soutenir dans leurs responsabilités familiales et de les aider à concilier celles-ci avec leurs responsabilités professionnelles;
- les aînés, notamment pour favoriser le maintien et le retour au travail des travailleurs expérimentés et pour soutenir des projets visant l'amélioration des conditions de vie des personnes aînées partout au Québec.

Les partenaires

Pour mener à bien sa mission, le Ministère compte sur plusieurs partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux. Les principaux partenaires gouvernementaux sont les suivants :

- la Régie des rentes du Québec, qui administre le crédit d'impôt remboursable pour le Soutien aux enfants;
- le Conseil de gestion de l'assurance parentale qui gère le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) et l'administre en tant que fiduciaire;
- les différents ministères et organismes gouvernementaux dont l'action touche les familles, les enfants et les aînés.

Le Ministère s'associe également à des partenaires de divers milieux, dont :

- les services de garde éducatifs à l'enfance et les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial;
- les associations nationales et les regroupements régionaux qui représentent des prestataires de services de garde et les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial;
- les centrales syndicales et les associations professionnelles représentant le personnel cadre des services de garde éducatifs à l'enfance;
- les organismes communautaires Famille agissant à l'échelle nationale, régionale ou locale;
- les municipalités et les municipalités régionales de comté (MRC);
- les organismes et les associations représentant le milieu municipal;
- les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que ceux du réseau de l'éducation;
- les principales associations syndicales et patronales;

- les chambres de commerce et les jeunes chambres de commerce;
- des associations et des ordres professionnels;
- des entreprises;
- des centres d'études et de recherche universitaires;
- des fondations;
- la Société de gestion du fonds pour le développement des jeunes enfants, Avenir d'enfants;
- les associations et les regroupements nationaux et régionaux qui œuvrent auprès des aînés;
- la Société de gestion du fonds de soutien aux proches aidants L'Appui;
- les tables régionales de concertation des aînés ainsi que la Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec.

l'utilisation des ressources

Les ressources humaines

LA RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

Au 31 mars 2016, l'effectif en poste s'établissait à 453 personnes (employés réguliers et occasionnels), dont 430 avaient le statut d'employés réguliers. À la même date, un an plus tôt, le Ministère employait 429 personnes, dont 399 employés réguliers. Le Ministère compte 10 ETC de moins avec le transfert de personnel du secteur des communications au ministère du Conseil exécutif le 1er avril 2015. Toutefois, l'année s'est soldée avec une augmentation de l'effectif attribuable à l'arrivée de personnel du secteur des technologies de l'information en provenance du Centre de services partagés du Québec (CSPQ) et à la reprise des activités de dotation.

TABLEAU 1 / EFFECTIF EN POSTE

SECTEUR D'ACTIVITÉ	31 MARS 2016	31 MARS 2015	ÉCART
Planification, recherche et administration	130	105	25
Gestion des services à la famille	108	110	-2
Opérations régionales	188	188	0
Aînés	27	26	1
TOTAL	453	429	24

TABLEAU 2 / EFFECTIF UTILISÉ

SECTEUR D'ACTIVITÉ	31 MARS 2016	31 MARS 2015	ÉCART
Planification, recherche et administration	120	101	19
Gestion des services à la famille	99	106	-7
Opérations régionales	170	181	-11
Aînés	23	24	-1
TOTAL	412	412	0

L'utilisation de certains types de congés fait en sorte qu'un effectif en poste n'équivaut pas nécessairement à un effectif utilisé. Cela dit, la variation de l'écart observé entre ces deux éléments en 2015-2016 comparativement à l'année précédente s'explique notamment par le fait que plusieurs postes ont été pourvus vers la fin de l'année, et donc que l'effectif utilisé calculé sur ces postes est moindre que la moyenne habituellement observée. Ce même phénomène s'applique également aux postes occupés en fin d'année par le personnel du secteur des technologies de l'information en provenance du CSPQ, qui, lui, est arrivé au Ministère en cours d'année, entraînant également une utilisation d'ETC inférieure à la moyenne habituelle.

LE CLIMAT DE TRAVAIL

Le Ministère a poursuivi sa pratique consistant à faire remplir un questionnaire aux nouveaux employés, trois mois après leur entrée en fonction, pour faire le point sur leur intégration de même qu'à s'enquérir auprès des membres du personnel qui quittent le Ministère, en mutation ou par démission, des raisons de leur départ. Ces deux sources d'information permettent de voir si des situations ou problématiques particulières doivent être examinées de plus près et, s'il y a lieu, de déterminer des pistes de solution et des actions à entreprendre afin de favoriser la rétention du personnel.

LA CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE

En avril 2015, un document d'information portant sur la politique ministérielle en matière de conciliation travail-famille (CTF) et sur les mesures existantes en cette matière a été mis en ligne sur l'intranet de la Direction des ressources humaines. Une présentation de la norme a été faite au groupe d'employés du secteur des technologies de l'information qui ont joint les rangs du Ministère en juin 2015. Dans le cadre du maintien de la norme relative à la conciliation travail-famille, un audit a été tenu en septembre. Préalablement à celui-ci, un sondage a permis d'évaluer les retombées des mesures et pratiques de conciliation et leur utilisation par le personnel du Ministère. Finalement, les membres du comité ministériel CTF se sont réunis à trois reprises au cours de l'année afin d'assurer la réalisation des activités nécessaires au respect de la norme ainsi que le suivi des actions correctrices demandées par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) au terme de l'audit.

LES RELATIONS ENTRE EMPLOYEUR ET EMPLOYÉS

Le Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP) et le Comité mixte ministériel des relations professionnelles – Unité fonctionnaires (CMMRP) permettent d'établir de saines relations entre l'employeur et les employés en ce qui a trait à toute question liée aux conditions de travail. Ces tribunes permettent aux membres du personnel de donner leur avis sur différents sujets et de formuler des suggestions et des commentaires à l'intention des autorités ministérielles. Au cours de l'année 2015-2016, le CMMRP a tenu une rencontre tandis que les membres du CMRP ont siégé à deux reprises.

LA SANTÉ DES PERSONNES

Le Ministère a poursuivi ses actions au regard du plan d'action ministériel en santé et mieux-être des personnes au travail 2014-2016. Différentes manchettes ont été diffusées dans l'intranet afin de promouvoir la pratique de l'activité physique, prévenir le harcèlement et la violence au travail, lutter contre le tabagisme, rappeler l'importance d'une saine alimentation, proposer des façons de prévenir les chutes et présenter des moyens pour réduire la fatigue visuelle.

En matière de santé et sécurité au travail, un document sur la prévention dans les rapports avec la clientèle agressive, préparé par le comité de santé et sécurité du travail du 600, rue Fullum, avec la collaboration d'employés et de gestionnaires du Ministère travaillant dans cet établissement, a été communiqué à l'ensemble du personnel. Deux mécanismes de participation en santé et sécurité du travail ont été créés, un à la Direction régionale de l'Ouest et du Nord du Québec, l'autre au Secrétariat aux aînés. Enfin, plusieurs formulaires ont été mis à la disposition du personnel pour permettre de mieux documenter les accidents, les incidents ainsi que les cas de manifestation de violence dans les rapports avec la clientèle et pour déposer des plaintes et formuler des suggestions en matière de santé et sécurité au travail.

LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2015, le Ministère a consacré 245 626 $, ce qui équivaut à 0,9 % de sa masse salariale, à la formation et au perfectionnement de son personnel. Cependant, grâce au report des excédents qu'affichait le Ministère à ce chapitre depuis les dernières années, l'objectif de 1 % prescrit par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance de la main-d'œuvre est néanmoins atteint. En moyenne, chaque personne a participé à 1,1 jour de formation.

TABLEAU 3 / ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

ANNÉE CIVILE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE (%)	NOMBRE MOYEN DE JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	MONTANT ALLOUÉ PAR PERSONNE
2015	0,9	1,1	553 $
2014	0,9	1,4	510 $
2013	1,2	1,7	735 $

Une révision de l'offre interne de formation a été réalisée afin de faire connaître au personnel les activités de formation offertes par les directions du Ministère.

TABLEAU 4 / JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

	2015-2016*	2014-2015*	2013-2014*
Cadre	14	ND**	34
Professionnel	325	403	382
Fonctionnaire	167	266	290

* Les données disponibles et présentées ici sont en fonction des années civiles.
** Pour l'année 2014, les données disponibles pour le personnel professionnel et cadre sont regroupées. À défaut de pouvoir les distinguer et considérant que les professionnels sont en plus grand nombre que les cadres, elles sont donc présentées dans cette catégorie d'emploi.

TABLEAU 5 / RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL, PAR CHAMP D'ACTIVITÉ

CHAMP D'ACTIVITÉ	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Favoriser le champ d'activité ou l'orientation stratégique « développement des compétences[I] »	111 047 $	124 222 $	120 816 $
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion[II]	0 $	715 $	829 $
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques[III]	10 143 $	11 199 $	3 546 $
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière[IV]	2 860 $	0 $	7 231 $
Améliorer les capacités de communication orale et écrite[V]	0 $	465 $	0 $
Coûts directs[VI]	94 715 $	68 773 $	80 214 $
Coûts indirects[VI]	36 795 $	27 896 $	28 670 $
GRAND TOTAL	255 560 $	233 270 $	241 306 $

I. Correspond aux orientations ministérielles en matière de développement des compétences 1 et 2.
II. Correspond à l'orientation 5.
III. Correspond à l'orientation 3.
IV. Correspond à l'orientation 6.
V. Correspond à l'orientation 4.
VI. Il est impossible de répartir les coûts directs et indirects selon les différents champs d'activité; c'est pourquoi ils sont indiqués de façon distincte.

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Au cours de l'exercice 2015-2016, 7 employés réguliers ont pris leur retraite, alors qu'en 2014-2015, on en dénombrait 18.

TABLEAU 6 / NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI

	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Cadre	1	4	1
Professionnel	3	7	5
Fonctionnaire	3	7	3

L'INDICATEUR DU TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

Le taux de départ volontaire du personnel est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (retraite, mutation, promotion avec concours et démission) et le nombre moyen d'employés.

TABLEAU 7 / TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

2015-2016	2014-2015	2013-2014
4,5	13,3	13,1

Le Ministère a connu une diminution importante de tous les types de mouvement de personnel considérés dans le calcul du taux de départ volontaire au cours de l'année 2015-2016. Exception faite de la retraite qui est un facteur lié à la démographie, la diminution observée à l'égard des autres types de mouvements dénote les effets des mesures mises en place au cours des dernières années pour favoriser l'attraction et la rétention du personnel.

Les ressources financières

LES SOURCES DE FINANCEMENT

Le financement des activités relevant du ministre de la Famille ainsi que de la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation provient de deux sources : les crédits votés par l'Assemblée nationale et les revenus des fonds spéciaux sous la responsabilité du Ministère.

LES CRÉDITS VOTÉS

Le portefeuille des activités relevant du Ministère comprend, selon le Budget de dépenses 2015-2016 – Volume II du gouvernement du Québec, les programmes suivants :

1. Planification, recherche et administration
2. Mesures d'aide à la famille
3. Condition des aînés
4. Curateur public

Les données relatives au programme 4 sont présentées dans le rapport annuel de gestion du Curateur public déposé à l'Assemblée nationale. Elles ne figurent donc pas dans celui du Ministère.

Le programme 1 – Planification, recherche et administration – vise à assurer la réalisation de recherches ainsi que l'élaboration et l'évaluation de politiques favorables à l'épanouissement et au mieux-être des familles, des enfants et des aînés, en concertation avec les ministères et organismes gouvernementaux. De plus, ce programme vise à planifier, à diriger et à coordonner les activités administratives essentielles à la gestion des programmes du Ministère. Enfin, il est responsable de la coordination de la mise en œuvre et du suivi des engagements pris relativement à la lutte contre l'intimidation.

Le programme 2 – Mesures d'aide à la famille – permet de favoriser l'accès à des services de garde éducatifs à l'enfance de qualité. Il procure les ressources pour le financement des dépenses de fonctionnement des centres de la petite enfance (CPE), des garderies subventionnées et des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (BC) ainsi que les subventions aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial. Il finance aussi les infrastructures des centres de la petite enfance et les régimes de retraite et d'assurance collective à l'intention du personnel des CPE, des garderies subventionnées et des bureaux coordonnateurs. De plus, ce programme accorde à des organismes communautaires œuvrant auprès des familles le financement relatif à leur mission globale ainsi que celui des services de haltes-garderies communautaires. Il assure également le soutien aux municipalités et aux municipalités régionales de comté qui désirent mettre en place des politiques familiales municipales. Enfin, il finance l'administration du programme Soutien aux enfants sous forme d'un crédit d'impôt remboursable.

Le programme 3 – Condition des aînés – a pour objectif de favoriser le vieillissement actif au sein de la société québécoise. Il vise à planifier et soutenir des politiques ou mesures propices à combattre les préjugés, à favoriser la participation, la santé et la sécurité des aînés, et ce, dans une perspective d'équité intergénérationnelle et de respect de la diversité. Il a également pour objectif de mettre en place des mesures permettant de lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées et de soutenir de façon particulière celles qui sont plus vulnérables.

L'UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Le budget de dépenses 2015-2016 du Ministère, présenté au Livre des crédits, s'élève à 2 469 340 800 $, en excluant le Curateur public.

Le budget de dépenses révisé s'établit, quant à lui, à 2 513 870 500 $ (voir le tableau 8). Cette augmentation de 44 529 700 $ s'explique principalement par les recours au fonds de suppléance, en 2015-2016, afin de financer l'allocation pour faciliter la transition vers le nouveau mode de financement accordée aux services de garde en installation ainsi que la réduction de la contribution additionnelle pour le deuxième enfant annoncée au Discours sur le budget du 17 mars 2016. Les dépenses réelles totalisent 2 503 776 900 $, soit 10 093 600 $ de moins que le budget révisé.

TABLEAU 8 / TABLEAU SOMMAIRE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

PROGRAMMES	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2015-2016	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016	EXCÉDENT DU BUDGET SUR LES DÉPENSES
Programme 1 – Planification, recherche et administration	56 982,9	53 219,7	3 763,2
Programme 2 – Mesures d'aide à la famille	2 434 406,7	2 429 995,4	4 411,3
Programme 3 – Conditions des aînés	22 480,9	20 561,8	1 919,1
TOTAL	2 513 870,5	2 503 776,9	10 093,6

Le budget de dépenses révisé de même que les dépenses réelles pour chaque programme et élément de programme pour les exercices 2015-2016[1] et 2014-2015 sont présentés aux tableaux 9 à 11.

TABLEAU 9 / UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES AFFECTÉES AU PROGRAMME 1 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

PROGRAMME 1 / PLANIFICATION, RECHERCHE ET ADMINISTRATION	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2015-2016	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015
Élément 1 – Planification, recherche et administration	56 982,9	53 219,7	53 436,5

Les principales variations du programme 1

Les dépenses totales réelles de l'exercice 2015-2016 sont inférieures au budget de dépenses révisé, la différence s'établissant à 3 763 200 $. En cours d'année, diverses mesures d'économie ont été appliquées en vue d'atteindre les objectifs de réduction et de contrôle des dépenses. Dans le cadre d'une gestion responsable, ces mesures ont permis de réduire les dépenses, ce qui explique l'excédent de l'année.

1. Les dépenses réelles des ministères et organismes ne peuvent être établies qu'à la suite de la consolidation des états financiers gouvernementaux. Il arrive parfois que certains postes soient redressés au moment du dépôt des états financiers consolidés, qui est ultérieur au dépôt des rapports annuels de gestion.

TABLEAU 10 / UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES AFFECTÉES AU PROGRAMME 2 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

PROGRAMME 2 / MESURES D'AIDE À LA FAMILLE	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2015-2016	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015
Élément 1 / Gestion des services à la famille	16 516,0	13 412,5	14 849,4
Élément 2 / Soutien financier aux centres de la petite enfance et aux autres services de garde	2 217 810,5	2 217 773,7	2 262 402,5
Élément 3 / Subvention pour le financement des infrastructures des centres de la petite enfance	33 342,2	33 342,2	32 137,1
Élément 4 / Régime de retraite à l'intention d'employés travaillant dans le domaine des services de garde à l'enfance	83 744,9	83 744,9	81 945,9
Élément 5 / Soutien aux enfants	30 524,0	29 422,0	30 564,4
Élément 6 / Organismes communautaires	18 731,2	18 562,2	19 250,3
Élément 7 / Régime d'assurance collective et de congés de maternité	33 737,9	33 737,9	33 490,5
TOTAL	2 434 406,7	2 429 995,4	2 474 640,1

Les principales variations du programme 2

La somme disponible de 4 411 300 $ issue du programme 2, pour l'exercice financier 2015-2016, s'explique, d'une part, par des dépenses moindres que prévu pour l'administration du programme Soutien aux enfants. D'autre part, les diverses mesures d'économie instaurées en vue d'atteindre l'objectif du gouvernement de réduction et de contrôle des dépenses ont permis de réduire les dépenses de ce programme.

TABLEAU 11 / UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES AFFECTÉES AU PROGRAMME 3 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

PROGRAMME 3 / CONDITIONS DES AÎNÉS	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2015-2016	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015
Élément 1 – Secrétariat aux aînés	22 480,9	20 561,8	14 869,1

Les principales variations du programme 3

Les dépenses totales réelles de l'exercice 2015-2016 sont inférieures au budget de dépenses révisé, la différence étant de 1 919 100 $. En cours d'année, certains projets ont été reportés.

LE BUDGET D'INVESTISSEMENTS

Ce budget vise principalement à couvrir les investissements liés au développement et à l'amélioration des systèmes informatiques du Ministère. Ces investissements permettent d'assurer la modernisation et l'optimisation de la prestation des services. Pour l'exercice 2015-2016, le Ministère a effectué des investissements en immobilisations de l'ordre de 3 250 400 $, comparativement à 5 161 000 $ en 2014-2015.

LES FONDS SPÉCIAUX

Les activités qui relèvent du Ministère comprennent également la gestion des Fonds spéciaux suivants :

- le Fonds pour le développement des jeunes enfants;
- le Fonds de soutien aux proches aidants;
- le Fonds des services de garde éducatifs à l'enfance.

Fonds des services de garde éducatifs à l'enfance

Mis en place en 2015-2016, le Fonds des services de garde éducatifs à l'enfance est affecté au financement des services de garde éducatifs et il a pour objet d'offrir aux enfants des services de garde accessibles et de qualité. En 2015-2016, ses revenus proviennent d'une contribution versée par le Ministère. Les sommes relatives à la contribution additionnelle des parents sont de nature fiduciaire et elles sont par conséquent exclues du périmètre comptable du gouvernement.

TABLEAU 12 / REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIF À L'ENFANCE

	SOMMES RÉELLES 2015-2016*
Revenus	2 368 535,5
Dépenses	2 368 535,5

* Montants excluant la contribution additionnelle des parents estimée à 138,4 M$ pour 2015-2016.

LES RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

Conformément à la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2015-2016 et la réduction de la dette, le Ministère n'a pas accordé de bonis basés sur le rendement des cadres en 2015-2016. De même, le Ministère n'a versé aucun boni aux titulaires d'un emploi supérieur.

Les ressources informationnelles

En 2015-2016, le Ministère a entrepris, poursuivi ou terminé quatre projets informatiques, en plus d'assurer le maintien et l'amélioration des systèmes existants afin de tenir compte des nouvelles dispositions des règles budgétaires relatives aux services de garde et de garantir la continuité des services.

LES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT

Identification de la clientèle des services de garde éducatifs (ICSGE)

Le Ministère a implanté, en décembre 2015, la solution ICSGE dont l'application avait débuté en avril 2014. Ce projet vise à renforcer la gestion des services de garde éducatifs à l'enfance en centralisant l'identification de la clientèle des services de garde éducatifs et en obtenant divers renseignements sur les enfants inscrits aux services de garde. Ce projet vise, en particulier, les trois objectifs suivants :

1) Préciser les besoins en matière de services de garde à partir des données fournies par le guichet unique d'accès aux places en services de garde.
2) Améliorer la connaissance de l'occupation des places subventionnées afin d'optimiser l'utilisation des places en services de garde.
3) Permettre le jumelage de l'information provenant de diverses sources sur les enfants et leurs parents, afin d'alimenter des travaux de recherche et d'évaluation visant à optimiser les interventions ministérielles.

Gestion du financement des services de garde (GDF) – Gestion de la subvention pour le régime d'assurance collective (RAC)

Le Ministère a entrepris ce projet en avril 2014. Celui-ci vise à mettre à jour le système GDF afin d'administrer, de façon efficace et efficiente, les nouvelles ententes avec la Confédération des syndicats nationaux (CSN) et la Centrale des syndicats du Québec (CSQ), dans le contexte où la contribution du Ministère au régime d'assurance collective et au programme de congés de maternité sera versée directement à l'assureur. Le Ministère a terminé les travaux associés à ce projet en juin 2015.

Migration des applications développées en milieu utilisateur (DMU) vers une plateforme stable

Le Ministère a amorcé ce projet, en avril 2014, afin de faire migrer les applications développées en milieu utilisateur vers une plateforme technologique stable et robuste. Ce projet vise à réduire les problèmes de maintenance, d'évolution, de compatibilité, de sécurité et de connectivité de ces applications et à en améliorer la mise à jour et la pérennité. Durant l'année 2015-2016, les solutions suivantes ont été implantées ou elles ont été mises en service : gestion du rendement, Municipalité amie des aînés (MADA), gestion des engagements inférieurs à 25 k$.

Gestion intégrée des documents (GID)

Par ce projet, implanté en avril 2014, le Ministère poursuit quatre objectifs majeurs visant à mieux gérer et contrôler son actif documentaire. Ce sont :

- mettre en œuvre un plan ministériel en gestion des documents, soutenu par la haute direction du Ministère;
- assurer la bonne gestion de tous les documents du Ministère, en versions papier et numérique, afin de garantir leur accessibilité et leur conservation sécuritaire;

- mettre à profit un outil de recherche unique, simple et efficace qui assurera un accès rapide et sécuritaire aux documents de l'ensemble du patrimoine documentaire;
- mettre en œuvre un système évolutif qui permettra, grâce à un guichet unique, d'assurer toutes les fonctions d'une gestion intégrée des documents.

Au cours de l'année 2015-2016, la solution logicielle a été sélectionnée et un plan de déploiement de la solution a été produit.

TABLEAU 13 / DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2015-2016

TOTAL	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS (000 $)	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS (000 $)	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Activités d'encadrement	966,8	810,8	Année de transition à la suite de l'intégration des équipes du CSPQ
Activités de continuité/ Améliorations	12 895,0	8 570,5	Report d'importants travaux d'amélioration afin de respecter la capacité de réalisation, et travaux réalisés à des coûts inférieurs à ceux prévus
Projets	2 423,0	1 753,5	Report de certaines activités liées aux projets, dont certaines dépendent de partenaires externes, et projets réalisés à coût moindre
Dépenses et investissements en ressources informationnelles	16 284,8	11 134,8	

TABLEAU 14 / ÉTAT D'AVANCEMENT DES PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

PROJET	AVANCEMENT (%)	EXPLICATION SOMMAIRE DE L'ÉCART
Identification de la clientèle des services de garde éducatifs (ICSGE)	100 %	Le projet a pris fin en décembre 2015
GDF – Régime d'assurance collective	100 %	Le projet a pris fin tel que prévu en juin 2015
Migration des DMU	100 %	Ce projet, représentant la première phase, a pris fin en mars 2016
Gestion intégrée des documents (GID)	75 %	Date de fin du projet maintenue à octobre 2016

TABLEAU 15 / BILAN DES RESSOURCES AFFECTÉES AUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

LISTE DES PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES (ETC)	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES (ETC)	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES (000 $)	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES (000 $)	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Identification de la clientèle des services de garde éducatifs (ICSGE)	s.o.	1	1 373,0	1 171,7	Le projet a été implanté, tel que prévu, en décembre 2015
GDF – Régime d'assurance collective	s.o.	s.o.	12,9	5,1	Le projet a été implanté, tel que prévu, en juin 2015
Migration des DMU	s.o.	s.o.	400,0	328,3	La première phase du projet a pris fin en mars 2016
Gestion intégrée des documents (GID)	s.o.	s.o.	300,0	239,2	Le produit logiciel a été sélectionné et une stratégie d'implantation a été élaborée

LE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES NORMES SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB

Conformité

Les normes sur l'accessibilité du Web énoncent des règles permettant à tout site Web d'être facilement accessible aux personnes handicapées. Le ministère de la Famille respecte la plupart de ces normes en ce qui concerne l'architecture de ses sites Web.

De plus, il rend graduellement ses documents conformes aux normes gouvernementales, permettant ainsi aux internautes de les consulter en format HTML ou PDF accessible. Ces formats présentent toutes les caractéristiques favorisant l'accessibilité de l'information pour les personnes handicapées.

Obstacles et situations particulières

En raison de la grande quantité de documents que le Ministère diffuse sur ses sites Web et du temps nécessaire à leur conversion, celui-ci ne peut actuellement pas diffuser tous les documents en version accessible. Cependant, une assistance est offerte aux utilisateurs qui éprouvent de la difficulté à consulter les documents téléchargeables ou à remplir un formulaire en ligne.

Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards

Le Ministère respecte les standards d'accessibilité du Web lorsque des améliorations sont effectuées à ses sites. Au quotidien, il s'assure d'y intégrer du contenu accessible. Ainsi, entre autres, il offre des versions HTML de ses publications, des tableaux comprenant les balises nécessaires à l'accessibilité et des transcriptions de ses vidéos.

En outre, le Ministère exige également de ses fournisseurs qu'ils se conforment aux normes d'accessibilité en vigueur, tant sur le plan du montage graphique de documents que sur celui de la production de formulaires Web.

Plan d'action en matière d'accessibilité

Le Ministère possède un plan d'action officiel en matière d'accessibilité du Web. Un comité ministériel de suivi assure la mise en œuvre des standards d'accessibilité. Chacun des secteurs du Ministère y est représenté.

Sensibilisation et formation

La section de l'intranet ministériel consacrée à l'accessibilité du Web a été bonifiée au cours de l'année. Une personne de la Direction des communications conseille ponctuellement les producteurs de contenus Web de l'ensemble du Ministère. Même si chacune des directions du Ministère peut s'appuyer sur au moins un membre du personnel formé en matière d'accessibilité du Web, des formations de base ont également été offertes sur demande par la Direction des communications.

Cadre de gouvernance et personnel mis à contribution

La Direction des communications est responsable de ce dossier au Ministère. Par contre, l'application des standards d'accessibilité du Web est une responsabilité partagée par l'ensemble des unités administratives.

chapitre 2

LES FAITS SAILLANTS

services de garde

Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 4 juin 2014 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2015-2016

La Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 4 juin 2014 et visant le retour à l'équilibre budgétaire a été adoptée le 22 avril 2015. Dans ce contexte, des modifications ont été apportées à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et au Règlement sur la contribution réduite, avec la création du Fonds des services de garde éducatifs à l'enfance et l'introduction d'un nouveau mode de tarification des services de garde subventionnés offerts aux parents du Québec.

Nouvelle tarification des services de garde subventionnés

Depuis le 22 avril 2015, la contribution demandée au parent dont l'enfant fréquente un service de garde subventionné a été modifiée. Elle est maintenant composée d'une contribution de base et d'une contribution additionnelle modulée selon le revenu familial. Tous les parents doivent verser une contribution de base directement à leur service de garde. La contribution additionnelle vient s'ajouter à la contribution de base. Elle est modulée selon le revenu familial et transmise à Revenu Québec au moment de la production de la déclaration de revenus. Les contributions additionnelles sont versées dans le Fonds des services de garde éducatifs à l'enfance dont la totalité des sommes est utilisée par le Ministère pour financer les services de garde éducatifs subventionnés.

La contribution de base et la contribution additionnelle sont indexées annuellement, le 1er janvier. Depuis le 1er janvier 2016, la contribution de base est de 7,55 $ par jour, par enfant.

Le budget 2016-2017 a prévu une diminution de 50 % de la contribution additionnelle à l'égard du deuxième enfant fréquentant un service de garde subventionné. Cette réduction est rétroactive et elle s'applique pour l'année fiscale 2015.

Nouveau mode de financement des services de garde

Le maintien d'un réseau de services de garde accessibles et de qualité est une priorité pour le Ministère. C'est pourquoi il était nécessaire de revoir le financement des services de garde subventionnés afin d'accroître leur efficience. Dans ce contexte, un nouveau mode de financement de ces services a été établi au cours de l'année 2015-2016. Il a fait l'objet d'une entente signée avec trois associations nationales de services de garde. Ce nouveau mode de financement fournira aux CPE et aux garderies subventionnées les ressources financières nécessaires afin d'offrir des services de garde de qualité, conformes aux exigences légales et réglementaires du Ministère.

Pour faciliter la transition vers ce nouveau mode de financement, une allocation de transition de 60 M$ a été versée aux centres de la petite enfance et aux garderies subventionnées en 2015-2016. Cette allocation permettra d'accroître leur efficience et de maintenir la qualité de leurs services dans un contexte de gestion du changement.

L'allocation de transition vise, notamment, à financer la formation qui permettra aux gestionnaires et aux autres employés d'acquérir les connaissances nécessaires pour évoluer vers une plus grande efficience. Elle leur permettra notamment de faire l'acquisition de logiciels de gestion performants.

Implantation du guichet unique d'accès aux places en services de garde, La Place 0-5

Dans un souci d'amélioration des services offerts aux parents, le Ministère a procédé, en 2014-2015, à l'implantation d'un guichet unique d'accès aux places en services de garde subventionnés, La Place 0-5. La première phase d'implantation visait les centres de la petite enfance et les garderies subventionnées qui, depuis novembre 2015, ont tous adhéré au guichet unique. La deuxième phase de développement vise l'intégration des services de garde en milieu familial au mode d'accès de La Place 0-5.

Règlement modifiant le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance

La santé et la sécurité des enfants ainsi que celles du personnel dans tous les services de garde sont des priorités pour le Ministère. En 2015-2016, le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance a été modifié afin de rendre obligatoire l'installation d'appareils de détection du monoxyde de carbone dans les établissements des services de garde éducatifs du Québec. Le projet de règlement a été prépublié dans la *Gazette officielle du Québec*, le 21 octobre 2015.

D'autres modifications ont été proposées afin de favoriser une meilleure cohérence entre certaines dispositions du règlement ayant pour objet d'assurer la sécurité des enfants.

Création de nouvelles places subventionnées

En 2015-2016, le Ministère a poursuivi la création de nouvelles places en services de garde subventionnés. L'ensemble des efforts consacrés à la création de places a permis d'ajouter 2 592 places subventionnées en 2015-2016, passant ainsi de 227 467 places au 31 mars 2015 à 230 059 places subventionnées au 31 mars 2016.

Soutien aux familles avec des besoins particuliers

Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans

Certains jeunes handicapés de 12 à 21 ans n'ont pas un degré d'autonomie suffisant pour demeurer seuls à la maison en dehors des heures de classe. Pour leurs parents, concilier les responsabilités liées à la famille, au travail et aux études implique une plus grande complexité.

Le Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans a été instauré par le Ministère en 2012-2013. Les services de surveillance, offerts avant et après les heures de classe ainsi que pendant les journées pédagogiques, visent à offrir aux parents de ces élèves des conditions plus favorables à l'occupation d'un emploi ou à la poursuite d'études. Pour l'année 2015-2016, un financement de 958 000 $ été octroyé à 30 organismes afin d'assurer ce service à 578 élèves handicapés.

Soutien au développement de centres de pédiatrie sociale en communauté

Dans le budget 2015-2016, le gouvernement s'est engagé à soutenir la Fondation du Dr Julien pour développer un réseau de centres de pédiatrie sociale à travers le Québec. Ainsi, le budget 2015-2016 a prévu une première contribution financière de 22 M$ pour les cinq prochaines années, soit 2 M$ en 2015-2016, et 5 M$ pour les années financières 2016-2017 à 2019-2020. En soutien à l'appui de la population à l'œuvre de la Fondation, le gouvernement souhaite rendre accessibles, d'ici 5 ans, les soins et services de pédiatrie sociale à 20 000 enfants en situation de grande vulnérabilité afin de favoriser leur bien-être et leur développement global, en complémentarité avec les services déjà offerts.

Conciliation travail-famille

Le Ministère veille à ce que des actions soient accomplies pour encourager les entreprises à prendre en considération les besoins de conciliation travail-famille de leur personnel. En collaboration avec les jeunes chambres de commerce de différentes régions et le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec (RJCCQ), le Ministère reconnaît les initiatives des organisations qui contribuent concrètement au mieux-être des membres de leur personnel en facilitant l'équilibre entre leurs responsabilités professionnelles et leurs obligations familiales.

Au cours de l'année 2015-2016, le Ministère a souligné la contribution de treize organisations par la remise des prix reconnaissance conciliation travail-famille. Parmi celles-ci, Assurances Pouliot & Associés, de la région de la Chaudière-Appalaches, s'est aussi distinguée par son engagement exemplaire en ce domaine, ce qui lui a valu le Grand Prix reconnaissance conciliation travail-famille.

Mieux-être et épanouissement des personnes aînées

En 2015-2016, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre du plan d'action de la politique Vieillir et vivre ensemble : chez soi, dans sa communauté, au Québec, lancée en 2012. Cette politique s'inspire des orientations de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et aborde trois thèmes majeurs, soit la participation des aînés, leur santé et leur sécurité.

Municipalité amie des aînés (MADA)

La démarche MADA vise à aider les municipalités et les MRC à encourager la participation active des aînés au sein de leur communauté et à concrétiser leur vision de la société. À la suite d'une consultation des personnes aînées de la communauté, une municipalité peut, par exemple, s'engager à augmenter l'offre de loisirs, à adapter le mobilier urbain ou à moduler le service de transport. Des projets d'infrastructures peuvent également en découler, comme la prolongation de la durée des feux piétonniers, l'ajout d'éclairage, de bancs ou d'installations sanitaires dans le cadre du Programme d'infrastructures Québec-Municipalités–Municipalité amie des aînés (PIQM-MADA) qui relève du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire.

À la suite d'un appel de projets tenu en 2015-2016, le Ministère a accordé une aide financière de près de 1,2 M$ à 80 municipalités et à une MRC pour entreprendre la démarche MADA ou pour effectuer la mise à jour de leur plan d'action. Cet investissement a permis de soutenir 811 municipalités et MRC engagées dans cette démarche, grâce à laquelle le Québec est reconnu par l'OMS comme un chef de file mondial dans la mise en œuvre de solutions innovantes pour favoriser le vieillissement actif. Au Québec, 88,6 % des citoyens vivent dans une municipalité ou dans une MRC où la démarche MADA est en cours.

Programme Québec ami des aînés (QADA)

Le programme Québec ami des aînés soutient financièrement des initiatives visant à adapter les milieux de vie aux réalités des personnes aînées pour leur permettre de rester chez elles, dans leur communauté, dans un environnement sain, sécuritaire et accueillant, dans un esprit de développement durable.

En 2015-2016, le Ministère a annoncé des investissements de plus de 15 M $ sur trois ans pour la réalisation de 110 projets dans le cadre du programme QADA. D'abord, un investissement de 5,5 M $ sur trois ans a été annoncé, le 23 novembre 2015, pour la réalisation de 29 projets dans le cadre du volet Soutien aux projets nationaux et à l'expérimentation. De plus, un investissement de 9 983 545 $ sur trois ans a été annoncé, le 14 mars 2016, pour la réalisation de 81 projets dans le cadre du volet Soutien aux actions communautaires.

Soutien aux aînés en situation de vulnérabilité

Le Programme d'aide financière pour les initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) vise particulièrement à soutenir des postes de travailleurs de milieu au sein d'organismes communautaires dans le but de joindre les aînés vulnérables et de favoriser leur accompagnement vers les ressources pertinentes de leur communauté. Ces initiatives contribuent également à briser l'isolement des personnes aînées et à permettre leur autonomie et leur maintien dans leur communauté.

En 2015-2016, le Ministère a financé 83 initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV), pour un total de 2,4 M $. Certains de ces projets ont débuté le 1er avril 2015 et d'autres ont été amorcés en cours d'année.

Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015

En 2015-2016, le Ministère a poursuivi les actions en cours dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015. Prolongé jusqu'en 2017, ce plan d'action comprend 39 mesures et il implique la participation de douze ministères et organismes gouvernementaux engagés dans la lutte contre la maltraitance. Depuis 2010, plusieurs actions structurantes ont été réalisées, dont :

- la mise en place de la ligne Aide Abus Aînés;
- le déploiement de 17 coordonnateurs dans toutes les régions du Québec, plus 2 coordonnateurs nationaux affectés aux communautés culturelles et aux Premières Nations;
- la création de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées pour mieux documenter ce phénomène.

D'autres mesures sont en cours, telles la diffusion, en juin 2016, de la deuxième édition du *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*. Enfin, le Ministère a amorcé les travaux préparatoires à l'élaboration d'un deuxième plan d'action gouvernemental.

Prix Hommage Aînés 2015

Les prix Hommage aînés visent à reconnaître l'apport de personnes qui œuvrent bénévolement pour le mieux-être des aînés de leur communauté et qui favorisent leur participation accrue à la société. La sélection des lauréates et des lauréats est assurée par les tables de concertation des aînés de chacune des régions. Le 4 novembre 2015, madame Francine Charbonneau, ministre responsable des Aînés et ministre responsable de la Lutte contre l'intimidation, a ainsi souligné l'engagement bénévole exceptionnel de 18 personnes aînées issues de toutes les régions du Québec, à l'occasion d'une cérémonie officielle tenue à l'hôtel du Parlement, à Québec.

Prévenir et contrer l'intimidation

Prix Ensemble contre l'intimidation

Le prix Ensemble contre l'intimidation a été lancé le 7 avril 2015. La création de ce prix vient concrétiser l'un des engagements du premier ministre du Québec, monsieur Philippe Couillard, formulé au lendemain du Forum sur la lutte contre l'intimidation. Remis annuellement, ce prix vise à honorer une personne, une organisation et une école ou une commission scolaire qui se sont distinguées par la nature et la qualité de leurs interventions en matière de prévention de l'intimidation ou de lutte contre celle-ci. Pour la première remise du prix, 84 candidatures ont été déposées, soit 15 candidatures dans la catégorie Individu et 69 candidatures dans la catégorie Organisation, dont une trentaine en provenance du milieu scolaire.

Le 2 octobre 2015, monsieur Mathieu Savoie et l'organisme l'Interface sont devenus les premiers lauréats de ce prix. Celui-ci leur a été décerné lors d'une cérémonie officielle à l'hôtel du Parlement, en présence du premier ministre, de la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation ainsi que de plusieurs membres de l'Assemblée nationale.

Un appel de candidatures pour la deuxième année de remise du prix Ensemble contre l'intimidation a été lancé le 7 mars 2016.

Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018, Ensemble contre l'intimidation : une responsabilité partagée

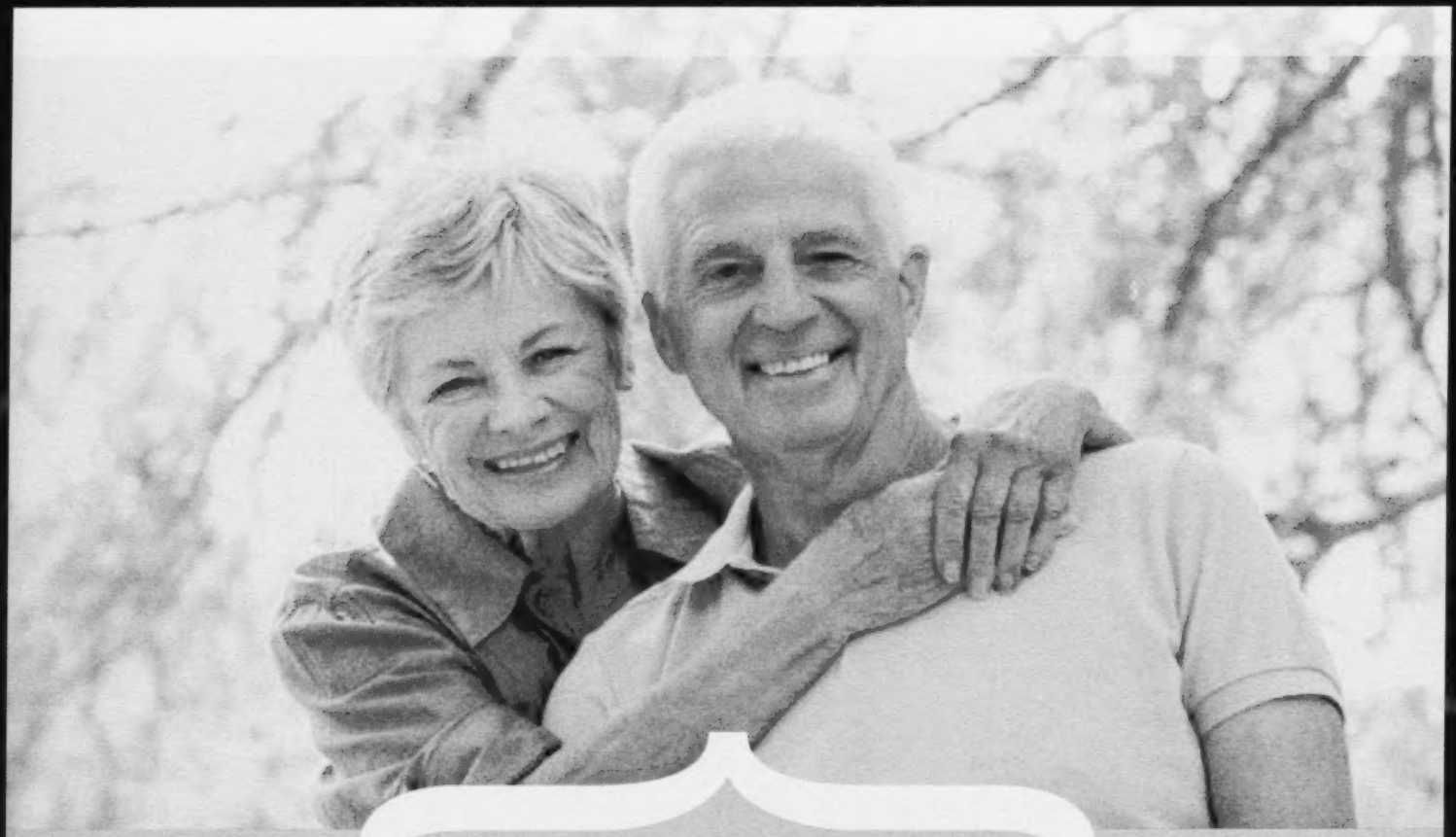
Le plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018, Ensemble contre l'intimidation : une responsabilité partagée a été rendu public le 18 novembre 2015. Le ministère de la Famille coordonne la mise en œuvre et le suivi de ce plan d'action qui comprend un total de 53 mesures portées par 16 ministères et organismes gouvernementaux.

Le gouvernement investit des sommes totalisant 4,4 M$ sur trois ans pour la mise en œuvre du plan d'action, soit 0,4 M$ en 2015-2016, 1,5 M$ en 2016-2017 et 2,5 M$ en 2017-2018. Ce soutien financier s'ajoute aux actions déjà en cours et à venir menées par les ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'à une panoplie d'initiatives portées par les différents milieux concernés.

Le ministère de la Famille coordonne la mise en œuvre et le suivi du plan d'action. Il est responsable, entre autres, du déploiement des mesures qui s'adressent à l'ensemble de la population dans les différents milieux de vie, notamment la résidence, le milieu d'hébergement, le voisinage et le cyberespace.

D'autres mesures concernent particulièrement les personnes aînées, notamment l'élaboration et la diffusion d'outils de sensibilisation et d'information ainsi que de la formation sur l'intimidation envers les personnes aînées.

Plusieurs mesures ont déjà été déployées, dont une campagne sociétale qui s'est déroulée de novembre 2015 à mars 2016. Cette campagne, sur le thème « Contre l'intimidation, agissons! » visait à contrer l'intimidation sous toutes ses formes, qu'elle soit vécue en milieu scolaire, qu'elle soit à caractère homophobe ou qu'elle soit associée à la maltraitance envers les personnes aînées.

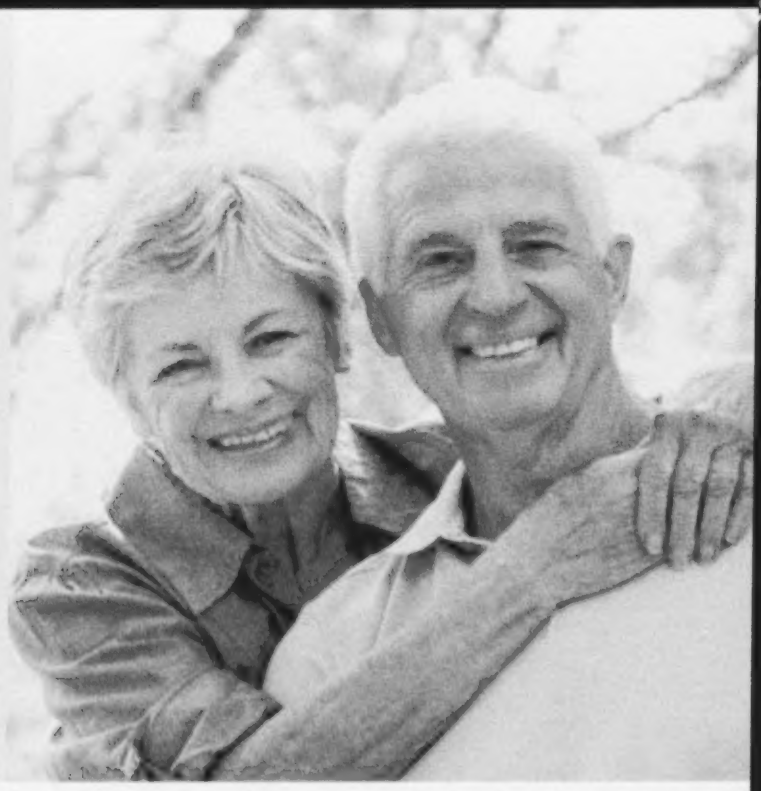


chapitre 3

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Le chapitre 3 présente les résultats relatifs aux objectifs du Plan stratégique 2012-2017 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 du Ministère.

le sommaire des résultats 2015-2016 à l'égard des objectifs du plan stratégique 2012-2017



L'exercice 2015-2016 représentait la quatrième année de mise en œuvre du Plan stratégique 2012-2017 du Ministère.

Les résultats obtenus se rattachent à trois orientations. La première s'énonce comme suit : « Miser pleinement sur les leviers d'intervention du Ministère afin d'offrir aux familles et aux enfants des services adaptés à leurs besoins ». À cet égard, le Ministère concentre son action sur l'accès aux services de garde et sur leur qualité ainsi que sur la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles.

« Consolider l'offre de services aux familles en soutenant des solutions innovantes et concertées et en faire la promotion » constitue la deuxième orientation retenue dans le plan stratégique. Pour concrétiser cette orientation, le Ministère axe ses interventions sur la mobilisation et la concertation des partenaires pour le mieux-être des familles ainsi que sur la promotion et la reconnaissance de la politique familiale.

En dernier lieu, avec la troisième orientation, « Miser sur des façons de faire efficaces et adaptées aux besoins de la clientèle et des partenaires tout en étant gagnantes pour les employés », le Ministère met l'accent sur l'optimisation des processus et sur la mise en œuvre de solutions novatrices de même que sur une volonté affirmée d'attirer et de fidéliser une main-d'œuvre compétente.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2012-2013 À 2015-2016

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Autoriser la création de 15 000 nouvelles places en services de garde et en soutenir la réalisation	Nombre de nouvelles places à contribution réduite créées	100 % des places autorisées en 2012, créées d'ici 2015-2016	3,9 %[I]	20,6 %[II]	48,6 %[III]	65,9 %[IV]
Lancer un nouvel appel de projets pour la création de 15 000 places additionnelles, principalement en centres de la petite enfance (CPE), autoriser leur création et en soutenir la réalisation	Nombre de places à contribution réduite créées d'ici 2016-2017	250 000	219 084	221 983	227 467	230 059
	Taux de places créées en CPE	85 %	Travaux en cours	80,9 %	46,5 %	28,6 %
Assurer la participation de tous les services de garde au guichet unique d'accès aux places	Taux d'adhésion des services de garde au guichet unique	100 %	Travaux en cours	Travaux en cours	58 %	100 %
Élaborer et mettre en œuvre des mesures structurantes pour s'assurer de la qualité du programme éducatif appliqué par tous les prestataires de services de garde	Nombre de mesures structurantes élaborées et mises en œuvre pour assurer la qualité du programme éducatif	Pas de cible	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours
Favoriser l'attraction, la rétention et la formation d'une main-d'œuvre qualifiée en services de garde	Nombre et nature des activités de mobilisation effectuées avec les partenaires du secteur des services de garde	Pas de cible	Travaux en cours	4	4	2
Planifier et réaliser les inspections des services de garde et en effectuer le suivi pour assurer le respect des normes en santé et sécurité et une prestation de services de qualité	Taux des inspections dans les services de garde régis réalisées dans les délais fixés :	95 %	100 %	97,3 %	96,1 %	96,8 %
	• à la suite de la délivrance de permis		100 %	98,7 %	98,8 %	96,3 %
	• avant le renouvellement de permis		100 %	99,3 %	98,8 %	98,0 %
	• à la suite de plaintes		100 %	93,9 %	94,1 %	96,6 %[V]
	Taux de bureaux coordonnateurs qui ont fait l'objet d'un renouvellement avec suivi en 2012 et qui ont fait l'objet d'une inspection avant le renouvellement de leur agrément au 31 mai 2015	70 %	Travaux en cours	Travaux en cours	100 %	N/A

I. Pourcentage calculé sur la base du résultat à atteindre au 31 mars 2016.
II. Idem.
III. Idem.
IV. Idem.
V. Dix-huit dossiers de plainte ont été soustraits du nombre total de plaintes transmises à la DI pour traitement parce que les établissements concernés n'ont pas fait l'objet d'une inspection mais ont été directement transférés au service d'enquête.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2012-2013 À 2015-2016

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
	Taux des services de garde régis pour lesquels il a été constaté, lors d'une inspection de suivi, que 100 % des manquements observés lors de la première inspection ont été corrigés à l'intérieur d'un délai de 6 mois	90 %	82,4 %[VI]	84,2 %[VII]	81,6 %[VIII]	65,2 %[IX]
	Taux des services de garde illégaux qui se sont conformés à la Loi après avoir été détectés	95 %	94 %[X]	94,9 %[XI]	94,7 %[XII]	76,3 %[XIII]
Évaluer la performance du réseau de services de garde éducatifs à l'enfance, notamment au regard de la qualité des services	Diffusion de rapports d'évaluation de la performance	3 rapports au 31 mars 2017	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours
	Diffusion des résultats de l'évaluation de la qualité des services de garde	31 mars 2016	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours	14 décembre 2015
Établir des partenariats avec des acteurs clés du domaine de l'emploi et du développement économique régional, afin d'encourager l'implantation de mesures de conciliation travail-famille dans les PME	Nombre de partenariats établis	4 au 31 mars 2015	1	1	0	0
Inciter les milieux de travail à mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille	Nombre de projets financés visant à soutenir les milieux de travail qui souhaitent mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille	135 d'ici 2015	10	8	6	S/O
	Nombre d'organisations reconnues publiquement pour leur contribution exemplaire en matière de conciliation travail-famille	Cible annuelle 10 d'ici 2015	8	8	13	13
Mettre en œuvre un programme visant à soutenir des services de surveillance pour les élèves handicapés de 12 à 21 ans	Nombre de services de surveillance soutenus dans le cadre de ce programme	25	20	27	30	30
	Nombre d'élèves joints	450	370	503	558[XIV]	578[XV]

VI. Résultat au 30 septembre 2013.
VII. Résultat au 30 septembre 2014.
VIII. Résultat au 30 septembre 2015.
IX. Il s'agit d'un résultat partiel. Pour obtenir le résultat total pour une année financière de référence, six mois doivent s'être écoulés depuis la réalisation de toutes les inspections dans le cadre de la délivrance ou du renouvellement d'un permis, entre le 1er avril et le 31 mars. Une mise à jour est prévue le 30 septembre de chaque année.
X. Résultat au 30 septembre 2013.
XI. Résultat au 30 septembre 2014.
XII. Résultat au 30 septembre 2015.
XIII. Il s'agit d'un résultat partiel. Une mise à jour est prévue le 30 septembre de chaque année financière pour tenir compte des dossiers qui étaient en traitement le 31 mars de l'année financière précédente et présenter ainsi un portrait plus juste concernant les interventions d'inspection.
XIV. Le résultat a été modifié pour tenir compte des données réelles.
XV. Ce nombre est constitué du nombre exact d'élèves joints par 29 des services de surveillance compilé à partir des bilans transmis par les organismes au 30 juin 2016 et du nombre d'élèves prévu en début d'année pour un service de surveillance dont la reddition de comptes n'était pas disponible au moment de la présente publication.

ORIENTATION 2 : CONSOLIDER L'OFFRE DE SERVICES AUX FAMILLES EN SOUTENANT DES SOLUTIONS INNOVANTES ET CONCERTÉES ET EN FAIRE LA PROMOTION

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Coordonner la mise en œuvre et le déploiement des interventions gouvernementales, de même que la conception d'initiatives pour faciliter la réalisation de la politique familiale	Nombre d'activités de coordination tenues annuellement	Cible annuelle 1	3	2	1	0
	Nombre de lieux de concertation gouvernementale auxquels participe le Ministère	Maintien des lieux de concertation gouvernementale auxquels participe le Ministère	25	23	16	17
Créer des environnements favorables aux familles en soutenant la mise en œuvre et la mise à jour des politiques familiales municipales (PFM)	Taux de municipalités et de MRC impliquées dans une démarche PFM	56 % des municipalités et MRC d'ici 2017	63,3 % (municipalités) 31 % (MRC)	63,2 % (municipalités) 31 % (MRC)	65,0 % (municipalités) 36,8 % (MRC)	67,7 % (municipalités) 36,8 % (MRC)
	Taux de population jointe par une démarche PFM	Cible annuelle Augmentation d'un demi-point de pourcentage	Augmentation de 1,1 point de pourcentage	Augmentation de 0 point de pourcentage	Augmentation de 0,7 point de pourcentage	Augmentation de 0,7 point de pourcentage
Mobiliser les partenaires impliqués auprès des familles	Nombre et nature des activités de mobilisation avec les partenaires du milieu	Cible annuelle 2	Travaux en cours	9	4	7
Diffuser de l'information sur les services destinés aux parents et aux familles	Publication d'un bilan des réalisations en faveur des familles et des enfants	2015-2016	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours
Contribuer à la réflexion internationale sur le soutien apporté aux familles et aux enfants	Nombre d'activités auxquelles participe le Ministère (par exemple, forum international, recherche, projet de coopération, etc.)	Cible annuelle 2	5	3	11	6

ORIENTATION 3 : MISER SUR DES FAÇONS DE FAIRE EFFICACES ET ADAPTÉES AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE ET DES PARTENAIRES TOUT EN ÉTANT GAGNANTES POUR LES EMPLOYÉS

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Améliorer la prestation de services et la gestion de l'information pour répondre aux besoins de la clientèle et des partenaires	Nombre et nature des améliorations apportées concernant : • les technologies de l'information • les processus • les communications	Cible annuelle 3 mesures d'amélioration	4	5	4	5
Augmenter la capacité du Ministère en matière d'attraction et de rétention du personnel, afin d'assurer le maintien d'une main-d'œuvre compétente, mobilisée et en nombre suffisant	Nombre et nature des interventions visant : • la dotation • la mobilisation du personnel • la formation et le développement des compétences	Cible annuelle 3 interventions	9	5	5	5
	Taux de mutation	Réduction de 1,5 point de pourcentage	Réduction de 2,8 points de pourcentage	Réduction de 2,1 points de pourcentage	Réduction de 1,5 points de pourcentage	Réduction de 5,7 points de pourcentage

Les résultats à l'égard du plan stratégique 2012-2017 et du plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016

ENJEU 1 / ADÉQUATION DES SERVICES ET DES INTERVENTIONS

ORIENTATION 1

Miser pleinement sur les leviers d'intervention du Ministère afin d'offrir aux familles et aux enfants des services adaptés à leurs besoins

Axe d'intervention 1 : Des services de garde accessibles et de qualité

OBJECTIF 1 : AUTORISER LA CRÉATION DE 15 000 NOUVELLES PLACES EN SERVICES DE GARDE ET EN SOUTENIR LA RÉALISATION

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Nombre de nouvelles places à contribution réduite créées	100 % des places autorisées en 2012, créées d'ici 2015-2016	3,9 %	20,6 %	48,6 %	65,9 %

Au cours de l'année, le Ministère a suivi de près la mise en œuvre des places annoncées au plan de développement de 2011 permettant la création de 2 389 places subventionnées. À ce nombre s'ajoutent les 7 133 places créées au cours des trois années précédentes (581 en 2012-2013, 2 406 en 2013-2014 et 4 146 en 2014-2015), portant ainsi à 9 522 le nombre de places annoncées au plan de développement de 2011 qui se sont concrétisées. Avec la création de 2 389 nouvelles places en 2015-2016 le taux de places créées est passé de 48,6 % à 65,9 %.

Il est important de rappeler que les demandeurs peuvent rencontrer des délais dans la réalisation de leur projet soit :

- de la difficulté à trouver un terrain ou un bâtiment;
- un retard dans la réalisation de l'étude d'opportunité, des plans, du budget, etc.;
- un dépassement non prévu du budget qui peut nécessiter la recherche de nouveaux partenaires ou la demande d'une enveloppe exceptionnelle;
- des plans non conformes qui requièrent une révision;
- des imprévus lors de la construction (terrain contaminé, bâtiment à mettre aux normes);
- des exigences de la Ville;
- une construction non conforme aux plans présentés, qui requiert des modifications et de nouvelles approbations.

OBJECTIF 2 : LANCER UN NOUVEL APPEL DE PROJETS POUR LA CRÉATION DE 15 000 PLACES ADDITIONNELLES, PRINCIPALEMENT EN CENTRES DE LA PETITE ENFANCE (CPE), AUTORISER LEUR CRÉATION ET EN SOUTENIR LA RÉALISATION

Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 - Programme 2 - Mesures d'aide à la famille : Autoriser la création de 4 000 places annuellement à partir de l'année 2015-2016 pour permettre aux projets déjà en cours de se réaliser, jusqu'à l'atteinte de l'objectif de 250 000 places.

Le plan budgétaire 2014-2015 a influé sur l'indicateur, puisque l'atteinte de la cible des 250 000 places subventionnées a été reportée en 2021.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Nombre de places à contribution réduite créées d'ici 2016-2017	250 000	219 084	221 983	227 467	230 059

L'appel de projets de 2013 a permis d'annoncer, en 2013-2014, l'attribution de 14 390 nouvelles places subventionnées.

Initialement, la cible de 250 000 places devait être atteinte le 31 décembre 2016. Or, cet objectif a été reporté à 2020-2021 dans le plan budgétaire gouvernemental 2014-2015, et ce, dans le but de respecter davantage la capacité réelle du réseau à concrétiser ces nouvelles places, de même que la capacité financière du gouvernement.

L'ensemble des efforts consacrés à la création de places a permis l'ajout de 2 592 places subventionnées en 2015-2016, faisant passer leur nombre de 227 467 au 31 mars 2015 à 230 059 au 31 mars 2016.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Taux de places créées en CPE	85 %	Travaux en cours	80,9 %	46,5 %	28,6 %

Tout comme pour l'année 2014-2015, l'écart par rapport à la cible visée de 85 % de places en CPE s'explique par le fait que, dans certaines régions du Québec, la majorité des demandes reçues provenaient de garderies. Dans certains cas, les comités consultatifs ont jugé que les projets de garderies répondaient davantage aux critères d'analyse que les projets déposés par les centres de la petite enfance.

En 2015-2016, 112 places issues de l'appel régulier de projets de 2013 ont été réalisées, dont 28,6 % (32 places) en CPE. La proportion des places créées en centres de la petite enfance fluctue chaque année en fonction de la capacité des demandeurs à mener à terme leur projet. À terme, il y aura cependant un pourcentage plus important de places créées en CPE.

OBJECTIF 3 : ASSURER LA PARTICIPATION DE TOUS LES SERVICES DE GARDE AU GUICHET UNIQUE D'ACCÈS AUX PLACES

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Taux d'adhésion des services de garde au guichet unique	100 %	Travaux en cours	Travaux en cours	58 %	100 %

En 2013-2014, le Ministère a entrepris des démarches pour créer un guichet unique d'accès aux places, dans un souci d'amélioration des services offerts à la clientèle. La Coopérative Enfance Famille est l'organisme responsable de l'implantation et de la gestion du guichet unique.

L'implantation du guichet vise, dans un premier temps, les centres de la petite enfance et les garderies subventionnées. Tous les CPE et les garderies subventionnées étaient tenus d'adhérer au guichet unique de façon progressive, et ce, de juin 2014 jusqu'à décembre 2015. Cette obligation est encadrée par une directive ministérielle prescrite le 7 novembre 2014.

Le processus d'adhésion des centres de la petite enfance et des garderies subventionnées à La Place 0-5 a été conforme au calendrier prévu à la directive. En novembre 2015, tous les CPE et les garderies subventionnées des 17 régions du Québec avaient adhéré à La Place 0-5, soit 100 %.

La Place 0-5 est ainsi la seule porte d'entrée des parents pour inscrire leurs enfants dans l'ensemble des centres de la petite enfance et des garderies subventionnées du Québec[2] qui les intéressent.

OBJECTIF 4 - ÉLABORER ET METTRE EN ŒUVRE DES MESURES STRUCTURANTES POUR S'ASSURER DE LA QUALITÉ DU PROGRAMME ÉDUCATIF APPLIQUÉ PAR TOUS LES PRESTATAIRES DE SERVICES DE GARDE

Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 - Programme 2 - Mesures d'aide à la famille : Mettre en œuvre des mesures visant à assurer la conformité et la qualité du programme éducatif, le suivi et l'amélioration continue de la qualité des interventions éducatives et évaluer la performance du réseau des services de garde.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Nombre de mesures structurantes élaborées et mises en œuvre pour assurer la qualité du programme éducatif	Pas de cible	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours

Le Ministère élabore actuellement une première mesure structurante (universelle, obligatoire, permanente, récurrente et à responsabilité partagée avec les services de garde) qui permettra d'évaluer et d'améliorer la qualité éducative de tous les services de garde en installation du Québec. Le plan de travail prévoit la réalisation d'un projet pilote à l'automne 2016 et la mise en œuvre de cette mesure en 2017 dans les installations de services de garde.

La mesure élaborée vise spécifiquement les services de garde en installation, soit les CPE et les garderies subventionnées et non subventionnées. Les services de garde en milieu familial ne sont pas partie concernés par le projet actuel, puisque leur réalité est différente de celle des services de garde en installation. Ils seront intégrés au projet dans une phase subséquente. Des travaux de réflexion sont donc en cours pour analyser ce qui pourrait être réalisé afin d'évaluer la qualité éducative des services de garde en milieu familial.

Une analyse comparative des outils d'évaluation a été réalisée. Cette analyse a permis d'orienter le choix des outils qui serviront à évaluer la qualité éducative et de préciser les dimensions de la qualité qui seront évaluées. Un comité consultatif, formé d'experts et de partenaires du domaine de la petite enfance, a été constitué à l'automne 2015. Une première rencontre s'est déroulée le 9 novembre 2015.

2. Tous les centres de la petite enfance et les garderies subventionnées sont dans l'obligation d'adhérer au guichet unique, sauf les services de garde autochtones sous entente de délégation dans l'exercice de certains pouvoirs en matière de services de garde éducatifs à l'enfance.

La prochaine étape consiste à réaliser certains travaux d'adaptation et d'élaboration des outils d'évaluation de la qualité éducative. À cet effet, en mars 2016, le Ministère a signé une entente de services professionnels avec l'UQAM. Il est prévu que ces travaux soient exécutés d'ici juin 2016. De plus, les travaux d'élaboration du processus du projet pilote se poursuivent.

OBJECTIF 5 : FAVORISER L'ATTRACTION, LA RÉTENTION ET LA FORMATION D'UNE MAIN-D'ŒUVRE QUALIFIÉE EN SERVICES DE GARDE

Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 - Programme 2 - Mesures d'aide à la famille : Favoriser l'attraction, la rétention et la formation d'une main-d'œuvre qualifiée en services de garde.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Nombre et nature des activités de mobilisation effectuées avec les partenaires du secteur des services de garde	Pas de cible	Travaux en cours	4	4	2

En 2015-2016, en collaboration avec ses partenaires, le Ministère a participé au Salon national de l'éducation de Montréal et au Salon Carrière Formation de Québec.

Outre ces deux activités, le Ministère a participé à diverses activités de relations publiques durant la Semaine des services de garde du Québec. À cet égard un communiqué a été diffusé pour souligner l'importance du personnel du réseau québécois des services de garde éducatifs à l'enfance.

En collaboration avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES) et la Commission scolaire de la Beauce-Etchemins, mandatée par le MEES, le guide PPO (projet personnel d'orientation) intitulé « Éducation à la petite enfance » a été rendu disponible dans le site Web du Ministère et la section du site Web ministériel consacrée au métier d'éducatrice ou d'éducateur de la petite enfance a été bonifiée avec la mise en ligne de fiches d'activité tirées du guide.

Enfin, les médias sociaux du Ministère ont été mis à profit pour promouvoir le métier d'éducatrice et d'éducateur en services de garde de même que les divers outils élaborés.

Il convient de mentionner que la mobilisation du personnel peut prendre différentes formes. Les activités indiquées ci-dessus démontrent l'importance que le Ministère accorde à la profession. Les efforts qu'il investit dans la promotion de cette profession et dans le partage d'information sont susceptibles de générer chez le personnel éducateur un sentiment de fierté et d'appartenance envers leur profession. Or, ces deux variables font partie des multiples facteurs qui favorisent la mobilisation du personnel. Enfin, le partage de l'information constitue un des leviers de la mobilisation, qu'il s'agisse d'attraction ou de rétention des personnes dans le secteur d'activité.

OBJECTIF 6 : PLANIFIER ET RÉALISER LES INSPECTIONS DES SERVICES DE GARDE ET EN EFFECTUER LE SUIVI POUR ASSURER LE RESPECT DES NORMES EN SANTÉ ET SÉCURITÉ ET UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Taux des inspections dans les services de garde régis réalisées dans les délais fixés :	95 %	100 %	97,3 %	96,1 %	96,8 %
• à la suite de la délivrance de permis		100 %	98,7 %	98,8 %	96,3 %
• avant le renouvellement de permis		100 %	99,3 %	98,8 %	98,0 %
• à la suite de plaintes		100 %	93,9 %	94,1 %	96,6 %*

* Dix-huit dossiers de plainte ont été soustraits du nombre total de plaintes transmises à la Direction de l'inspection pour traitement parce que les établissements concernés n'ont pas fait l'objet d'une inspection mais ont été directement transférés au service d'enquête.

En 2015-2016, la grande majorité des installations de CPE et de garderies ont été inspectées dans les délais administratifs prescrits, que ce soit dans le cadre de la délivrance ou du renouvellement de leur permis ou à l'occasion du traitement d'une plainte.

Avec un résultat de 96,8 %, le Ministère dépasse la cible de 95 % qui avait été fixée à ce chapitre. Cela est attribuable, notamment, à un suivi étroit des activités d'inspection.

L'indicateur vise à mesurer le taux d'inspections réalisées dans le cadre de la délivrance de permis, du renouvellement de permis et du traitement de plaintes, le tout effectué dans les délais administratifs prescrits au cours d'une année financière. L'indicateur vise les services de garde titulaires d'un permis de CPE ou d'un permis de garderie. Les installations de CPE et les garderies visées sont celles dont l'inspection était prévue pendant l'année financière 2015-2016.

Les délais administratifs fixés pour effectuer l'inspection sont les suivants :

- dans les six mois suivant la date de délivrance d'un premier permis;
- avant la date de renouvellement du permis;
- au maximum 45 jours ouvrables après la date de réception d'une plainte.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Taux de bureaux coordonnateurs qui ont fait l'objet d'un renouvellement avec suivi en 2012 et qui ont fait l'objet d'une inspection avant le renouvellement de leur agrément au 31 mai 2015	70 %	Travaux en cours	Travaux en cours	100 %	N/A

Le Ministère s'est engagé, dans son Plan stratégique 2012-2017, à élaborer un programme d'inspection des BC et à le mettre en œuvre avant le renouvellement des agréments au 31 mai 2015. Précisons que l'agrément d'un BC est accordé pour une période maximale de trois ans et qu'il peut être retiré selon les conditions prévues par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Aucune inspection n'a été réalisée en 2012-2013 et 2013-2014 puisque l'élaboration du programme d'inspection des bureaux coordonnateurs était en cours.

En 2014-2015, les 160 bureaux coordonnateurs visés par un renouvellement d'agrément au 31 mai 2015 ont tous été inspectés avant cette date.

Le Ministère a donc dépassé la cible visée de 70 % des BC. Le suivi de cet indicateur est donc complété et aucun autre résultat n'est attendu pour 2015-2016 et 2016-2017.

Les prochaines inspections de tous les bureaux coordonnateurs sont prévues en 2017-2018 dans le cadre du renouvellement des agréments prévu en mai 2018.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Taux des services de garde régis pour lesquels il a été constaté, lors d'une inspection de suivi, que 100 % des manquements observés lors de la première inspection ont été corrigés à l'intérieur d'un délai de 6 mois	90 %	82,4 %[I]	84,2 %[II]	81,6 %[III]	65,2 %[IV]

I. Résultat total au 30 septembre 2013.
II. Résultat total au 30 septembre 2014.
III. Résultat total au 30 septembre 2015.
IV. Il s'agit d'un résultat partiel. Pour obtenir le résultat total pour une année financière de référence, six mois doivent s'être écoulés depuis la réalisation de toutes les inspections dans le cadre de la délivrance ou du renouvellement d'un permis, entre le 1er avril et le 31 mars. Une mise à jour est prévue le 30 septembre de chaque année.

À la suite d'une inspection réalisée dans le cadre de la délivrance ou du renouvellement d'un permis, un ou plusieurs manquements peuvent être relevés, d'où la réalisation d'inspections de suivi pour s'assurer que les manquements constatés ont tous été corrigés. Le taux indique la proportion de services de garde qui, à la suite d'une première inspection dans le cadre de la délivrance ou du renouvellement de leur permis, ont corrigé 100 % des manquements observés, dans un délai de six mois (183 jours). Ce constat est effectué au cours d'une ou de plusieurs inspections de suivi.

Au 31 mars 2016, le résultat (partiel) s'élève à 65,2 % (comparativement à 63,3 % au 31 mars 2015). À l'occasion des inspections réalisées pour la délivrance ou le renouvellement d'un permis, entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016, des manquements ont été observés chez 643 services de garde régis inspectés. Parmi ceux-ci, 419 avaient corrigé 100 % des manquements qui leur avaient été signalés, à l'intérieur d'un délai de 6 mois (183 jours). L'écart entre le résultat des années précédentes et la cible fixée s'explique par le fait que, lors de la mise en place de l'indicateur en 2012, la procédure d'inspection prévoyait jusqu'à quatre inspections avant l'envoi d'un avis de non-conformité.

Depuis le 6 février 2015, lorsqu'un manquement est constaté durant une inspection, un avis de non-conformité est immédiatement communiqué et, si la non-conformité perdure, des sanctions administratives sont appliquées au contrevenant. Il est à noter que toutes les installations de centres de la petite enfance et toutes les garderies inspectées dans le cadre de la délivrance ou du renouvellement d'un permis et pour lesquelles au moins un manquement avait été observé ont fait l'objet d'une ou de plusieurs inspections de suivi. De plus, toutes les installations de CPE et toutes les garderies inspectées pour lesquelles au moins un manquement avait été signalé ont fait l'objet d'un avis de non-conformité.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Taux des services de garde illégaux qui se sont conformés à la Loi après avoir été détectés	95 %	94 %[I]	94,9 %[II]	94,7 %[III]	76,3 %[IV]

I. Résultat total au 30 septembre 2013.
II. Résultat total au 30 septembre 2014.
III. Résultat total au 30 septembre 2015.
IV. Il s'agit d'un résultat partiel. Une mise à jour est prévue, le 30 septembre de chaque année financière, pour tenir compte des dossiers qui étaient en traitement le 31 mars de l'année financière précédente et présenter ainsi un portrait plus juste des interventions d'inspection.

Pour l'année 2015-2016, le Ministère a retenu 331 plaintes pour garde illégale, soit l'offre de services de garde à plus de six enfants sans permis. Au cours de cette période, pour ces plaintes, 65 avis de non-conformité et 11 avis préalables à l'évacuation sans avis de non-conformité pour garde illégale ont été transmis. Sur ces 76 avis, 58 services de garde illégaux, soit 76,3% comparativement au résultat partiel de 71,9 % au 31 mars 2015, s'étaient conformés à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGEE) et 18 dossiers étaient toujours en traitement.

Pour l'année 2015-2016, le Ministère a, par ailleurs, transmis 22 avis préalables à l'évacuation et il a procédé à l'évacuation de trois services de garde illégaux. Il y a détection d'un service de garde illégal si, à la suite d'une inspection ou d'une enquête, un manquement au regard de la LSGEE est constaté. Un service de garde illégal est considéré comme s'étant conformé à la Loi lorsqu'il y a régularisation de la situation de garde illégale, et ce, sans que le Ministère ait procédé à des mesures d'évacuation.

OBJECTIF 7 : ÉVALUER LA PERFORMANCE DU RÉSEAU DE SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE, NOTAMMENT AU REGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 - Programme 2 - Mesures d'aide à la famille : Mettre en œuvre des mesures visant à assurer la conformité et la qualité du programme éducatif, le suivi et l'amélioration continue de la qualité des interventions éducatives et évaluer la performance du réseau des services de garde.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Diffusion de rapports d'évaluation de la performance	3 rapports au 31 mars 2017	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours

En 2015-2016, la collecte des données, l'analyse des indicateurs et la rédaction d'un premier rapport d'évaluation de la performance ont été réalisées.

Quelques faits saillants :

- Les données relatives à l'accessibilité montrent notamment que, en mars 2013, 57 % des enfants de moins de 5 ans au Québec fréquentaient un service de garde régi, soit la plus forte proportion enregistrée au cours des 10 dernières années d'observation.
- Les données relatives à la qualité montrent notamment que, en mars 2013, 73 % du personnel éducateur en services de garde régis en installation était qualifié.
- Les données relatives à l'efficience montrent notamment qu'en 2013-2014 le taux d'occupation des places en services de garde subventionnés s'établissait à 94 %.

Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 - Programme 2 - Mesures d'aide à la famille : Mettre en œuvre des mesures visant à assurer la conformité et la qualité du programme éducatif, le suivi et l'amélioration continue de la qualité des interventions éducatives et évaluer la performance du réseau des services de garde.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Diffusion des résultats de l'évaluation de la qualité des services de garde	31 mars 2016	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours	14 décembre 2015

Le Ministère a mandaté l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) pour réaliser l'enquête Grandir en qualité, la deuxième à ce jour. La collecte de données a débuté en février et s'est terminée en juin 2014, conformément aux prévisions initiales. La diffusion des résultats a été devancée, et ceux-ci ont été rendus publics le 14 décembre 2015.

Les faits saillants ont été diffusés en version imprimée dans toutes les installations de CPE et de garderies non subventionnées en février 2016.

Tous ces documents sont disponibles dans le site Web du Ministère.

Axe d'intervention 2 : Une conciliation travail-famille facilitée

OBJECTIF 8 : ÉTABLIR DES PARTENARIATS AVEC DES ACTEURS CLÉS DU DOMAINE DE L'EMPLOI ET DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE RÉGIONAL, AFIN D'ENCOURAGER L'IMPLANTATION DE MESURES DE CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE DANS LES PME

Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 - Programme 2 - Mesures d'aide à la famille : Encourager et soutenir les milieux de travail à mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Nombre de partenariats établis	4 au 31 mars 2015	1	1	0	0

Aucune entente de partenariat stratégique avec des acteurs clés du domaine de l'emploi et du développement économique régional n'a été conclue en 2015-2016. Les efforts ont portés sur la réalisation de projets ponctuels avec différents collaborateurs afin de poursuivre la sensibilisation de différents milieux de travail sans que soient établies des ententes formelles de partenariat stratégique.

OBJECTIF 9 : INCITER LES MILIEUX DE TRAVAIL À METTRE EN ŒUVRE DES MESURES DE CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Nombre de projets financés visant à soutenir les milieux de travail qui souhaitent mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille	135 d'ici 2015	10	8*	6*	S/O

* Résultat non cumulatif

Le Programme de soutien financier aux milieux de travail en matière de conciliation travail-famille (PSFMT) a permis de financer 24 projets de 2012 à 2015. Ce programme a pris fin le 31 mars 2015.

Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 - Programme 2 - Mesures d'aide à la famille : Encourager et soutenir les milieux de travail à mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Nombre d'organisations reconnues publiquement pour leur contribution exemplaire en matière de conciliation travail-famille	10 d'ici 2015	8	8	13	13

Dans la continuité des engagements pris dans le précédent Plan d'action gouvernemental : pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015, le Ministère reconnaît la contribution exemplaire des organisations en matière de conciliation travail-famille (CTF). L'objectif est de souligner publiquement les efforts des entreprises qui offrent des mesures de CTF tout en faisant la promotion de leurs bonnes pratiques. En 2015-2016, 14 prix de reconnaissance, dont le Grand Prix reconnaissance conciliation travail-famille, ont été décernés à 13 organisations à l'occasion d'un événement organisé par le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec.

OBJECTIF 10 : METTRE EN ŒUVRE UN PROGRAMME VISANT À SOUTENIR DES SERVICES DE SURVEILLANCE POUR LES ÉLÈVES HANDICAPÉS ÂGÉS DE 12 À 21 ANS

Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 - Programme 2 - Mesures d'aide à la famille : Poursuivre le soutien aux services de surveillance pour les élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Nombre de services de surveillance soutenus dans le cadre de ce programme	25	20	27	30	30
Nombre d'élèves joints	450	370	503	558[I]	578[II]

I. Le résultat a été modifié pour tenir compte des données réelles.
II. Ce nombre est constitué du nombre exact d'élèves joints par 29 des services de surveillance, compilé à partir des bilans transmis par les organismes au 30 juin 2016 et du nombre d'élèves prévu en début d'année pour un service de surveillance dont la reddition de comptes n'était pas disponible au moment de la présente publication.

En tenant compte des budgets déjà disponibles, le financement de ce programme s'est élevé à 1 M$ en 2015-2016. Au cours de l'année scolaire 2015-2016, 30 organismes ont reçu un financement dans le cadre de ce programme, pour un total de 958 000 $, et 578 élèves ont pu bénéficier de services de surveillance.

ORIENTATION 2

Consolider l'offre de services aux familles en soutenant des solutions innovantes et concertées et en faire la promotion

Axe d'intervention 3 : Des partenaires mobilisés et concertés pour le mieux-être des familles

OBJECTIF 11 : COORDONNER LA MISE EN ŒUVRE ET LE DÉPLOIEMENT DES INTERVENTIONS GOUVERNEMENTALES, DE MÊME QUE LA CONCEPTION D'INITIATIVES POUR FACILITER LA RÉALISATION DE LA POLITIQUE FAMILIALE

INDICATEUR	CIBLE ANNUELLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Nombre d'activités de coordination tenues annuellement	1	3	2	1	0

Bien que les travaux de collecte et d'analyse des données en vue de réaliser le bilan 2010-2016 aient été poursuivis en 2015-2016, la cible n'a pu être atteinte. Aucune rencontre n'a été tenue cette année à ce chapitre.

INDICATEUR	CIBLE ANNUELLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Nombre de lieux de concertation gouvernementale auxquels participe le Ministère	Maintien des lieux de concertation gouvernementale auxquels participe le Ministère	25	23	16	17

En 2015-2016, le Ministère a participé aux travaux de 17 comités interministériels. Ces comités ont pour objectif d'assurer la cohérence entre les actions menées par le gouvernement sur des sujets qui touchent les familles. Parmi ces sujets, on trouve la prévention en matière de santé, la violence conjugale et la lutte contre l'homophobie. Comme plusieurs ministères peuvent intervenir sur des thématiques communes, ces lieux de concertation sont essentiels pour assurer la cohérence de l'ensemble des interventions. Un nouveau comité interministériel sur le soutien aux parents d'un enfant gravement malade et ayant des incapacités très importantes a été créé.

OBJECTIF 12 : CRÉER DES ENVIRONNEMENTS FAVORABLES AUX FAMILLES EN SOUTENANT LA MISE EN ŒUVRE ET LA MISE À JOUR DES POLITIQUES FAMILIALES MUNICIPALES (PFM)

Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 - Programme 2 - Mesures d'aide à la famille : Soutenir les municipalités qui désirent implanter ou mettre à jour une politique familiale.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Taux de municipalités et de MRC impliquées dans une démarche PFM	56 % des municipalités et MRC d'ici 2017	63,3 % (municipalités) 31 % (MRC)	63,2 % (municipalités) 31 % (MRC)	65,0 % (municipalités) 36,8 % (MRC)	67,7 % (municipalités) 36,8 % (MRC)
Taux de population jointe par une démarche PFM	Augmentation d'un demi point de pourcentage	Augmentation de 1,1 point de pourcentage	Augmentation de 0 point de pourcentage	Augmentation de 0,7 point de pourcentage	Augmentation de 0,7 point de pourcentage

En 2015-2016, 752 municipalités détenaient une politique familiale municipale ou étaient en voie d'en élaborer une, ce qui représente 67,7 % des municipalités du Québec, 752 sur 1 110 en 2015-2016, par rapport à 722 sur 1 111 en 2014-2015. La hausse du nombre de municipalités s'explique par l'ajout de 31 projets qui n'avaient pu être retenus lors de l'appel de projets 2014-2015 et le désistement d'une municipalité qui n'a pu mener à terme son projet d'élaboration autorisé en 2012-2013. Le nombre total de municipalités a diminué en raison d'un regroupement.

Le nombre de MRC engagées dans une démarche de politique familiale est resté stable par rapport à 2014-2015, soit 32, ce qui représente 36,8 % des MRC du Québec (32 sur 87).

Comparativement à l'année 2014-2015, le pourcentage de la population totale du Québec bénéficiant d'une démarche de politique familiale municipale est de 87,3 %[3] (par rapport à 86,6 %), ce qui représente une augmentation de 0,7 point de pourcentage.

OBJECTIF 13 : MOBILISER LES PARTENAIRES IMPLIQUÉS AUPRÈS DES FAMILLES

INDICATEUR	CIBLE ANNUELLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Nombre et nature des activités de mobilisation effectuées avec les partenaires du milieu	2	Travaux en cours	9	4	7

Au cours de l'année, le Ministère a organisé 7 activités visant à mobiliser les partenaires Famille du milieu.

En mai 2015, le comité consultatif Famille (CCF) s'est vu confier le mandat de proposer les prochaines étapes à franchir en matière de conciliation travail famille. Ce mandat fait suite au Forum de la famille québécoise 2013. Le comité consultatif doit remettre un rapport à ce sujet au ministre de la Famille au printemps 2016. Au cours de la dernière année, six rencontres de travail ont été tenues par le comité.

Les travaux de la Table des partenaires OCF (organismes communautaires Famille) se sont poursuivis en 2015-2016. Ses participants se sont réunis une fois au cours de l'année. Les échanges ont porté sur le suivi des programmes Famille, la reconnaissance d'OCF et la contribution au processus des regroupements membres de la table de concertation.

Ces rencontres constituent la somme des sept activités de mobilisation tenues en 2015-2016. De plus, conformément à la nouvelle responsabilité confiée au Ministère en avril 2014, soit la coordination de la lutte contre l'intimidation, plusieurs consultations ont été réalisées afin d'élaborer un plan d'action. Des partenariats ont également été établis pour la mise en œuvre de ce dernier.

3. Le pourcentage est de 88 % si l'on utilise comme dénominateur la population des 1110 municipalités au lieu de la population totale du Québec.

Lutte contre l'intimidation

Le plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018, Ensemble contre l'intimidation : une responsabilité partagée, a été lancé le 18 novembre 2015. Fruit du travail concerté de 16 ministères et organismes gouvernementaux, le plan d'action s'appuie sur la contribution de nombreux acteurs. Outre les consultations qui se sont déroulées au cours de l'année 2014-2015 telles le Forum sur la lutte contre l'intimidation, la consultation Web, le dépôt de mémoires, les consultations ciblées, d'autres rencontres se sont poursuivies en vue de la publication du plan d'action :

- les représentants d'organismes autochtones ont été invités à participer à une journée de réflexion le 24 avril 2015;
- les membres du Comité d'experts sur la cyberintimidation se sont réunis à quatre reprises en 2015-2016. Leurs recommandations ont été déposées en juin 2015 et le rapport du comité d'experts a été déposé à l'Assemblée nationale le 23 septembre 2015;
- des chercheurs et des partenaires ont aussi été consultés au printemps 2015. Le Ministère a réalisé 17 rencontres pour recueillir divers avis sur le plan d'action.

Différents partenariats visant la mise en œuvre de certaines mesures du plan d'action se sont concrétisés en 2015-2016, notamment avec l'Institut national de santé publique (INSPQ), le Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC), le Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO), la Fondation Lucie et André Chagnon (FLAC), le Carrefour action municipale et famille (CAMF) et la Conférence des tables régionales de concertation des aînés (CTRCA).

De plus, une vaste campagne gouvernementale sur le thème « Contre l'intimidation, agissons! » a été diffusée de novembre 2015 à mars 2016. Cette campagne visait à contrer l'intimidation sous toutes ses formes, qu'elle soit vécue en milieu scolaire, qu'elle soit à caractère homophobe ou qu'elle soit associée à la maltraitance envers les personnes aînées.

Axe d'intervention 4 : Une politique familiale connue et reconnue

OBJECTIF 14 : DIFFUSER DE L'INFORMATION SUR LES SERVICES DESTINÉS AUX PARENTS ET AUX FAMILLES

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Publication d'un bilan des réalisations en faveur des familles et des enfants	2015-2016	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours

Au cours de la dernière année, les travaux de production du bilan 2010-2015 des réalisations en faveur des familles et des enfants ont été menés en collaboration avec les membres du Réseau gouvernemental des répondants en matière de politique familiale. Sa publication sur le Web est prévue au printemps 2016. Le bilan a pour objectif de faire connaître l'ensemble des mesures et des programmes mis à la disposition des familles et des enfants. Cette nouvelle édition présente près de 140 mesures et programmes.

OBJECTIF 15 : CONTRIBUER À LA RÉFLEXION INTERNATIONALE SUR LE SOUTIEN APPORTÉ AUX FAMILLES ET AUX ENFANTS

INDICATEUR	CIBLE ANNUELLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Nombre d'activités auxquelles participe le Ministère (par exemple, forum international, recherche, projet de coopération, etc.)	2	5	3	11	6

Le Ministère a participé à six activités pour favoriser la réflexion, à l'échelle internationale et intergouvernementale canadienne, sur le soutien apporté aux familles, aux enfants et aux aînés (volets international et intergouvernemental canadien). Ainsi, la cible prévue a été dépassée.

Volet international

En septembre 2015, une représentante de la Caisse d'allocations familiales des Hauts-de-Seine (France) a été reçue au Ministère afin de discuter de l'organisation territoriale des services de garde et de leur financement. Elle a également visité un CPE.

En décembre 2015, une délégation du gouvernement de Shandong (Chine) a rencontré les membres de la Table de concertation des aînés de l'île-de-Montréal. Les sujets discutés concernaient les politiques gouvernementales au regard des aînés et les liens entre le gouvernement et des organismes partenaires non gouvernementaux.

En décembre 2015, un représentant du Ministère a participé à la 18e réunion du Réseau de l'OCDE sur l'éducation et l'accueil des jeunes enfants (EAJE), qui s'est tenue au siège de l'OCDE à Paris. Un représentant du Ministère a été élu membre du Bureau de l'EAJE, organe à la tête de ce réseau. Les priorités pour la période 2017-2018 et la révision du mandat de l'EAJE étaient à l'ordre du jour.

Volet intergouvernemental canadien

En juin 2015, à Montréal, le Ministère a accueilli les membres du Comité des directeurs des services de garde et d'éducation de la petite enfance des provinces et territoires canadiens. Des dirigeantes de neuf provinces et de deux territoires étaient présentes pour discuter de sujets variés touchant les services de garde, dont la certification, la qualité et le perfectionnement de la main-d'œuvre.

En septembre 2015, le Ministère a participé à une visioconférence bilatérale Québec-Alberta avec le ministère de la Condition féminine de cette province. Le sujet principal de l'entretien concernait le système des services de garde éducatifs à l'enfance au Québec, notamment le financement, l'accès aux services et la qualité des services.

En novembre 2015, le Ministère a assisté par téléconférence à la rencontre du Comité des directeurs des services de garde et d'éducation de la petite enfance des provinces et territoires canadiens tenue à Halifax.

ENJEU 2 / PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

ORIENTATION 3

Miser sur des façons de faire efficaces et adaptées aux besoins de la clientèle et des partenaires tout en étant gagnantes pour les employés

Axe d'intervention 5 : Pour une plus grande performance des processus et la mise en œuvre de solutions novatrices

OBJECTIF 16 : AMÉLIORER LA PRESTATION DE SERVICES ET LA GESTION DE L'INFORMATION POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE ET DES PARTENAIRES

Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 - Programme 1 - Planification, recherche et administration : Améliorer l'organisation du travail et les processus de travail soutenant l'offre de service du Ministère, améliorer les communications internes, la circulation et la gestion de l'information et améliorer les communications auprès des clientèles et des partenaires.

INDICATEUR	CIBLE ANNUELLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Nombre et nature des améliorations apportées concernant : - les technologies de l'information - les processus - les communications	3 mesures d'amélioration	4	5	4	5

En 2015-2016, le Ministère a mis en œuvre cinq initiatives dans le but d'améliorer la performance de ses processus.

Devant la diversité et la multitude d'équipements d'impression et de numérisation, le Ministère a optimisé, uniformisé et centralisé la gestion de son parc d'impression. Cette opération a pour objectif de réduire les coûts ainsi que de mettre en place un parc d'impression homogène et sécuritaire.

Sur le plan administratif, une étude s'échelonnant de février à mars 2016 a permis d'établir une cible de révision des processus de versement des subventions concernant six programmes (OCF, HGC, PFM, 12-21, QADA, MADA). Cette démarche a pour objectif d'assurer le niveau de service attendu ainsi qu'une meilleure efficience opérationnelle.

À la suite de la décision du CSPQ de délaisser les services de développement et d'entretien des systèmes informatiques, le Ministère a également procédé à une réorganisation globale de sa Direction des ressources informationnelles afin d'accueillir de nouvelles équipes. Ce remaniement a permis la mise en place de la nouvelle Direction générale adjointe des technologies de l'information qui intègre les équipes en provenance du CSPQ et celles qui étaient déjà en place au Ministère.

En janvier 2016, le Ministère a élaboré un manuel des bonnes pratiques de gestion des documents et une politique ministérielle de gestion de l'information.

Un plan d'action couvrant la période 2015-2017 en matière de gestion de l'information a également été adopté en février 2016. Six actions ont été retenues, dont l'élaboration d'un programme de formation et d'un plan de sensibilisation en matière de gestion de l'information. Ces actions permettront de bonifier les communications internes, la circulation et la gestion de l'information et d'améliorer les communications avec la clientèle et les partenaires.

Axe d'intervention 6 : Une volonté affirmée d'attirer et de fidéliser une main-d'œuvre compétente

OBJECTIF 17 - AUGMENTER LA CAPACITÉ DU MINISTÈRE EN MATIÈRE D'ATTRACTION ET DE RÉTENTION DU PERSONNEL AFIN D'ASSURER LE MAINTIEN D'UNE MAIN-D'ŒUVRE COMPÉTENTE, MOBILISÉE ET EN NOMBRE SUFFISANT

Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 - Programme 1 - Planification, recherche et administration : Poursuivre les efforts afin d'attirer et de conserver une main-d'œuvre compétente et mobilisée.

INDICATEUR	CIBLE ANNUELLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Nombre et nature des interventions visant : - la dotation - la mobilisation du personnel - la formation et le développement des compétences	3 interventions	9	5	5	5

Au cours de l'année, le Ministère a réalisé cinq interventions contribuant à assurer la gestion performante de ses effectifs. Ces interventions sont les suivantes :

- mise à jour de l'offre interne de formation;
- concours de promotion;
- aide à la carrière;
- sondage sur la conciliation travail-famille;
- mise en place de mécanismes de participation en santé et sécurité du travail.

Ces différentes mesures contribuent à créer un milieu de travail stimulant et mobilisateur pour le personnel et elles ont un effet bénéfique sur la performance organisationnelle. Ainsi, les résultats ont dépassé la cible annuelle prévue.

Mise à jour de l'offre interne de formation

Le Ministère a procédé à la mise à jour de son offre interne de formation. Cet exercice a répondu à des besoins en matière de développement des compétences. L'offre interne de formation permet aux personnes qui préparent et diffusent des contenus de formation d'être reconnues par leur pairs, ce qui favorise la mobilisation du personnel et la collaboration entre les secteurs.

Concours de promotion

Un concours de promotion a été tenu afin de pourvoir un poste vacant de cadre 3. En plus de répondre aux besoins de l'organisation, cela contribue à la rétention des effectifs au sein de l'organisation et offre la possibilité aux employés de poursuivre leur cheminement professionnel.

Aide à la carrière

En complément aux services déjà offerts en cette matière par la Direction des ressources humaines, une section spéciale a été créée dans l'intranet ministériel afin de rendre plus accessible à l'ensemble du personnel une documentation qui peut faciliter le cheminement professionnel.

Sondage sur la conciliation travail-famille (CTF)

Dans le but de mieux évaluer les retombées des mesures et pratiques associées à la CTF, un sondage a été tenu afin de connaître les habitudes d'utilisation du personnel en cette matière.

Mise en place de mécanismes de participation en santé et sécurité du travail

En plus de contribuer à rendre le milieu de travail plus sécuritaire, les mécanismes de participation requièrent un travail d'équipe de la part du personnel concerné, ce qui favorise la mobilisation et développe leur sentiment d'appartenance à l'organisation.

Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 - Programme 1 - Planification, recherche et administration : Poursuivre les efforts afin d'attirer et de conserver une main-d'œuvre compétente et mobilisée.

INDICATEUR	CIBLE ANNUELLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Taux de mutation	Réduction de 1,5 point de pourcentage	Réduction de 2,8 points de pourcentage	Réduction de 2,1 points de pourcentage	Réduction de 1,5 points de pourcentage	Réduction de 5,7 points de pourcentage

Pour 2015-2016, le taux de mutation du Ministère est de 1,7 %. Ce résultat représente une diminution de 5,7 points de pourcentage comparativement au taux de 7,4 % observé en 2014-2015. La cible annuelle fixée vise à réduire le taux de mutation de 1,5 point de pourcentage par année dans un horizon de cinq ans, soit de 2012-2013 à 2016-2017, inclusivement.

Le taux de mutation est établi en comparant le nombre de départs par mutation avec le nombre moyen d'employés réguliers en poste. Il diffère du taux de départ volontaire, lequel tient compte des départs à la retraite, des démissions et des mutations. En 2015-2016, 7 départs pour cause de mutation ont été observés sur une moyenne de 404 employés réguliers en poste. En 2014-2015, 30 personnes, sur une moyenne de 407 employés réguliers en poste, avaient quitté le Ministère à la suite d'une mutation.

Les résultats à l'égard des actions visant à favoriser le vieillissement actif, la reconnaissance et la pleine participation des personnes aînées au développement de la société québécoise

Plan annuel de gestion des dépenses 2015-2016 - Programme 3 – Condition des aînés : Assurer le soutien financier de projets visant l'amélioration des conditions de vie des personnes aînées partout au Québec en collaboration avec nos principaux partenaires, particulièrement les tables régionales de concertation des aînés;

Assurer le suivi des actions inscrites dans le plan d'action concernant la politique Vieillir et vivre ensemble chez soi, dans sa communauté, au Québec 2012-2017.

- Chaque année, le Ministère effectue un suivi auprès de 11 ministères et organismes qui appliquent ce plan d'action en leur transmettant une fiche de suivi personnalisée pour chacune des 74 actions qui y figurent.

DÉMARCHE MUNICIPALITÉ AMIE DES AÎNÉS (MADA)

La démarche Municipalité amie des aînés (MADA) vise à soutenir la participation active des aînés, leur maintien à domicile et leur inclusion sociale. À la suite d'une consultation des personnes aînées de la communauté, une municipalité peut, par exemple, s'engager à augmenter l'offre en matière de loisirs, à adapter le mobilier urbain ou à moduler le service de transport. Des projets d'infrastructures peuvent également en découler, comme la prolongation de la durée des feux piétonniers, l'ajout d'éclairage, de bancs ou d'installations sanitaires, dans le cadre du Programme d'infrastructures Québec-Municipalités–Municipalité amie des aînés (PIQM-MADA). Ce programme, qui relève du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT), permet de soutenir les municipalités engagées dans la démarche MADA pour l'amélioration, la rénovation ou la construction d'infrastructures utilisées par les aînés et qui répondent à leurs besoins et à leurs attentes.

Réviser la démarche MADA pour renforcer la qualité des plans d'action et la reconnaissance des municipalités

Le Ministère a établi une entente avec le Centre de recherche sur le vieillissement à propos de la réalisation d'une étude sur l'émergence d'innovations dans les projets élaborés dans le cadre de l'application de la démarche MADA (2013-2017). Les résultats de l'étude permettront, entre autres, de cibler les facteurs d'émergence des innovations sociales et des problématiques vécues au cours de ces démarches, en plus d'améliorer le développement et la gestion du programme Municipalité amie des aînés.

Promouvoir la démarche MADA auprès des divers acteurs en faisant valoir le rôle stratégique du Ministère

La promotion du programme MADA est faite auprès des partenaires du Ministère, et notamment à l'occasion des rencontres avec les grandes villes qui se déroulent deux fois par année. Cette activité est organisée par le ministère de la Famille, en collaboration avec le Centre de recherche sur le vieillissement et le Carrefour action municipale et famille (CAMF). Le réseau vise l'échange des bonnes pratiques concernant la démarche MADA, tant à partir de l'expérience respective des grandes villes qu'à partir de la formation offerte sur les connaissances acquises en cette matière. La dernière rencontre s'est tenue le 28 octobre 2015.

Faire participer les acteurs aux travaux des tables régionales de concertation des aînés (TRCA), les informer des faits nouveaux concernant la démarche MADA et favoriser les actions visant à joindre davantage de population dans le cadre de l'application de ce programme.

Le Ministère rencontre l'ensemble des tables régionales de concertation deux fois par année, et il en informe les participants chaque fois à propos de la démarche MADA. Le rôle des tables de concertation est de s'assurer que des aînés ou des groupes travaillant en faveur des aînés participent aux travaux de chacun des comités de pilotage du programme Municipalité amie des aînés.

La démarche MADA permet aux élus et aux fonctionnaires municipaux, aux organismes communautaires, aux intervenants en santé ainsi qu'aux personnes aînées de développer une vision commune pour adapter les services de leur municipalité au vieillissement de la population.

À la suite d'un appel de projets qui s'est déroulé du 4 novembre au 11 décembre 2015, un soutien financier a été accordé pour que les municipalités et les MRC élaborent ou mettent à jour une politique municipale des aînés ainsi que le plan d'action qui en découle. Pour l'année 2015-2016, une somme de 1 181 000 $ a été accordée pour le soutien de 75 projets. Parmi les bénéficiaires, on trouve cinq grandes villes qui feront leur mise à jour de plan MADA (Québec, Montréal, Gatineau, Trois-Rivières et Saguenay). En tout, 811 municipalités et MRC participent à la démarche MADA, y inclus toutes les grandes villes. De ce nombre, 528 municipalités et MRC ont terminé leur démarche et sont reconnues comme Municipalité amie des aînés. Au Québec, 88,6 % des citoyens vivent présentement dans une municipalité ou dans une MRC qui met en application le programme MADA.

Le dernier appel de projets PIQM-MADA 2014-2015 s'est déroulé du 16 mars au 8 mai 2015. Au total, 180 projets ont été déposés et analysés par le Ministère. Ils sont toujours en cours d'analyse au MAMOT.

PROGRAMME QUÉBEC AMI DES AÎNÉS (QADA)

Le programme Québec ami des aînés constitue l'un des leviers d'action privilégiés par la politique Vieillir et vivre ensemble chez soi, dans sa communauté, au Québec. Il soutient financièrement des initiatives visant à adapter les milieux de vie aux réalités des personnes aînées afin de leur permettre de rester chez elles, dans leur communauté, dans un environnement sain, sécuritaire et accueillant, dans un esprit de développement durable.

Pour le volet Soutien à des projets nationaux et à l'expérimentation, une somme de 5 470 108 $ a été octroyée sur trois ans pour la réalisation de 29 projets en 2015.

Le volet Soutien aux actions communautaires permet de soutenir la réalisation de projets locaux ou régionaux concrets issus notamment des plans d'action élaborés dans le cadre de la démarche Municipalité amie des aînés.

Ce volet du programme est régionalisé par le ministère de la Famille. L'appel de projets 2015-2016 a été lancé pour la période du 25 novembre 2015 au 8 janvier 2016. 186 demandes admissibles ont été analysées par les comités consultatifs régionaux. En fonction des budgets disponibles, une somme de 9 983 545 $ a été octroyée sur trois ans pour la réalisation de 81 projets. Ceux qui abordaient l'un des thèmes suivants ont été priorisés : abus, maltraitance et intimidation, transmission du savoir entre personnes aînées ou entre les générations ou autres projets intergénérationnels, développement de milieux de vie sains et sécuritaires, ainsi que l'âgisme, les préjugés et les stéréotypes.

PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES

Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015 (PAM) est sous la responsabilité du Ministère. Il s'appuie sur 39 actions auxquelles prennent part 12 ministères et organismes gouvernementaux, et il a été prolongé jusqu'en 2017.

Le PAM vise notamment à :

- faire connaître et reconnaître le phénomène de la maltraitance de la part des personnes aînées elles-mêmes, de leurs proches, des intervenants et de la population en général;
- renforcer la cohérence et la complémentarité des actions menées par les partenaires venant de différents milieux;
- améliorer la connaissance du phénomène de la maltraitance.

Création d'une chaire de recherche universitaire sur la maltraitance envers les personnes aînées à l'Université de Sherbrooke

Trente-cinq projets de recherche sont en cours, y compris les projets des étudiants de la Chaire. Ils contribuent au développement des connaissances sur les facteurs de vulnérabilité et de risque associés à la maltraitance et sur les conséquences de cette dernière.

Neuf conférences ont été offertes, sur invitation, ainsi que onze conférences scientifiques.

Il y a eu parution de trois articles scientifiques traitant de la maltraitance.

Ligne téléphonique d'écoute et de référence Aide Abus Aînés (AAA) pour contrer la maltraitance

Pour l'année 2015-2016, soit du 1er avril 2015 au 29 février 2016, 3241 appels ont été traités.

Déploiement de coordonnateurs spécialisés en matière de maltraitance envers les personnes aînées

Le Ministère a déployé 19 coordonnateurs : 17 régionaux et 2 nationaux dont un qui consacre son action à la clientèle des personnes aînées des Premières Nations et l'autre à celle des communautés culturelles.

Depuis le 1er avril 2015, les coordonnateurs relèvent directement du Ministère qui a établi à cet effet des contrats de prêt de service. Toutefois, la coordonnatrice pour les Premières Nations liée à la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador et le coordonnateur du Nunavik lié à la Régie régionale de la Santé et des Services sociaux du Nunavik font exception et ne sont pas en situation de prêt de service par rapport au Ministère.

Coordonner la diffusion du guide en matière de maltraitance dans le réseau de la santé et soutenir les coordonnateurs régionaux chargés des dossiers de maltraitance

Le Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées a été révisé et actualisé en 2015-2016. Lancé au printemps 2016, ce guide est une réalisation qui découle d'une approche intersectorielle. Il contient de l'information clé à l'intention, notamment, des intervenants du milieu communautaire, du milieu privé et des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. Il informe sur les attitudes à privilégier, les comportements à adopter et les actions à réaliser, et il propose des références, des stratégies d'intervention à mettre en place, etc.

SOUTIEN AUX ACTIVITÉS INTERGÉNÉRATIONNELLES

Afin de soutenir la consolidation de leurs activités, le Ministère a accordé, en 2015-2016, une aide financière de 45 000 $ à chacune des six Maisons des grands-parents présentes au Québec. Celles-ci sont établies à Joliette, Laval, Québec, Sherbrooke, Trois-Rivières et Montréal.

EFFECTUER UN SUIVI DU PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE POUR LES INITIATIVES DE TRAVAIL DE MILIEU AUPRÈS DES AÎNÉS EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ (ITMAV)

Issu de la politique Vieillir et vivre ensemble chez soi, dans sa communauté, au Québec ainsi que du Plan d'action 2012-2017, ce programme vise particulièrement à soutenir des postes de travailleurs de milieu au sein d'organismes communautaires pour aider les aînés en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation. L'objectif est de favoriser l'accompagnement de la personne aînée vers les ressources pertinentes de sa communauté, en lui laissant ou lui redonnant le pouvoir d'agir sur sa destinée. Les ITMAV contribuent à briser l'isolement des personnes aînées et à favoriser leur autonomie et leur maintien dans leur communauté.

En 2015-2016, le ministère de la Famille a soutenu financièrement 83 initiatives de travail dans le milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) pour un total de 2 406 500 $. Certains de ces projets ont débuté le 1er avril 2015 et d'autres ont commencé en cours d'année.

SOUTENIR L'AMÉLIORATION DE L'OFFRE DE SERVICES AUX PROCHES AIDANTS

Le Fonds de soutien aux proches aidants et la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, L'Appui, ont été créés en décembre 2009. Ils reposent sur une entente conclue avec le gouvernement et la société de la famille Lucie et André Chagnon, Sojecci II ltée, qui prévoit consacrer 200 M$ à la cause des proches aidants des aînés jusqu'en octobre 2021, dont 150 M$ provenant du gouvernement et 50 M$ de Sojecci II ltée.

Selon les données préliminaires transmises par L'Appui national, du 1er avril 2015 au 31 mars 2016 :

- 18 organismes régionaux L'Appui ont lancé des appels de projets;
- plus de 12,9 M$ ont été octroyés par les organismes régionaux L'Appui pour financer 304 projets pluriannuels;
- 41 970 proches aidants d'aînés ont bénéficié des différents types de services financés par L'Appui;
- 195 nouveaux projets ont été financés, totalisant un engagement de plus de 7,4 M$.

ÉLABORER UN GUIDE DES PRATIQUES PROMETTEUSES FAVORISANT LE MAINTIEN ET LE RETOUR AU TRAVAIL DES TRAVAILLEURS EXPÉRIMENTÉS

La rédaction du guide s'est poursuivie, en collaboration avec le Bureau de normalisation du Québec.

RECONNAISSANCE DE L'ENGAGEMENT BÉNÉVOLE DES PERSONNES AÎNÉES : LES PRIX HOMMAGE AÎNÉS 2015

Les prix Hommage aînés visent à reconnaître l'apport de personnes qui œuvrent bénévolement pour le mieux-être des aînés de leur communauté et qui favorisent leur participation accrue à la société. La sélection des lauréates et des lauréats est assurée par les tables de concertation des aînés de chacune des régions. Le 4 novembre 2015, la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, madame Francine Charbonneau, a ainsi souligné l'engagement bénévole exceptionnel de 18 personnes aînées issues de toutes les régions du Québec à l'occasion d'une cérémonie officielle tenue à l'hôtel du Parlement à Québec.

Les résultats à l'égard de la lutte contre l'intimidation

LANCEMENT DU PLAN D'ACTION CONCERTÉ POUR PRÉVENIR ET CONTRER L'INTIMIDATION 2015-2018, ENSEMBLE CONTRE L'INTIMIDATION : UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE

Le plan d'action a été lancé par le premier ministre et la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation le 18 novembre 2015, en présence de parlementaires de tous les partis. Il concrétise l'engagement du gouvernement du Québec de lutter contre l'intimidation visant les personnes de tous les âges et de tous les milieux, y compris dans le cyberespace.

Ce plan d'action propose 53 mesures portées par 16 ministères et organismes gouvernementaux (M/O). Le ministère de la Famille coordonne le plan d'action, et chaque M/O est responsable de ses engagements.

Le gouvernement investit des sommes totalisant 4,4 M$ sur trois ans pour la mise en œuvre du plan d'action. Ces investissements s'ajoutent aux actions déjà en cours et à venir menées par les M/O ainsi qu'à une panoplie d'initiatives portées par les différents milieux concernés.

MISE EN ŒUVRE DES MESURES DU PLAN D'ACTION POUR L'ANNÉE 2015-2016

Le gouvernement et ses partenaires ont déjà mis en œuvre plusieurs mesures depuis la publication du plan. Voici les réalisations auxquelles a collaboré plus précisément le ministère de la Famille :

» En matière de sensibilisation de l'ensemble de la population et des collectivités à l'importance d'adopter des attitudes et rapports civiques, inclusifs, égalitaires et ouverts à la différence, plusieurs mesures prévues au plan d'action ont été réalisées, par exemple :

- la campagne sociétale contre l'intimidation (mesure 1.1);
- la campagne sur le développement des habiletés sociales des tout petits (mesure 1.7).

» Dans l'objectif d'engager les citoyennes et les citoyens et mobiliser les communautés, différentes initiatives visant à informer et à sensibiliser la population précisément sur l'intimidation ont été élaborées visant différents publics cibles :

- la mise à jour et l'enrichissement de la section Web du site du Ministère portant sur l'intimidation (intimidation.gouv.qc.ca) est assurée en permanence. Plusieurs pages Web ont notamment été traduites en anglais, afin de joindre les communautés autochtones (mesure 2.1.3);
- un microsite informant les aînés sur la cybersécurité et les cybercomportements a également été créé (mesure 2.1.6).

» La remise du prix Ensemble contre l'intimidation rejoint aussi cet objectif de sensibilisation (mesure 2.5). Ce prix vise à reconnaître la contribution exemplaire d'un individu, d'une organisation et d'un acteur du milieu scolaire. La première remise du prix a eu lieu le 2 octobre 2015.

» Afin de soutenir les intervenantes et les intervenants, de leur donner accès à de la formation et à de l'accompagnement et de mettre à leur disposition des outils variés, les partenaires du plan d'action élaborent en concertation de multiples mesures chacune destinée à leurs milieux particuliers. Par exemple :

- un guide et une formation pour contrer la maltraitance et l'intimidation envers les personnes aînées sont maintenant disponibles dans le réseau de la santé et des services sociaux (mesure 3.8).

» Afin d'améliorer notre compréhension du phénomène de l'intimidation, un programme de recherche administré par le Fonds de recherche du Québec – Société et culture a été mis en oeuvre afin de dégager de nouvelles connaissances susceptibles de nous éclairer sur des aspects méconnus de la problématique (mesure 5.1).

Différentes démarches sont en cours en vue de l'application des autres mesures du plan d'action. Les travaux se poursuivent selon l'échéancier prévu.

chapitre 4

LES RÉSULTATS AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le présent chapitre fait état des résultats à l'égard des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens du Ministère. Ces engagements portent sur :

- le partenariat;
- l'accessibilité des services;
- la qualité des services;
- le traitement des plaintes concernant les activités ministérielles et les services de garde.

des services en partenariat

ENGAGEMENT : NOUS NOUS ASSOCIONS À DES PARTENAIRES DE DIVERS MILIEUX AFIN DE RÉALISER NOTRE MISSION.

Dans le respect de sa mission, le Ministère s'associe à des partenaires de divers milieux qui contribuent à répondre aux besoins des enfants, des parents, des familles et des aînés. En outre, il maintient des liens de partenariat actifs avec les milieux de la recherche et du travail ainsi qu'avec les milieux communautaire et municipal, sans compter celui des services de garde éducatifs à l'enfance.

Le Ministère entretient une collaboration étroite avec ses partenaires des services de garde éducatifs à l'enfance, dont, principalement, l'Association québécoise des centres de la petite enfance (AQCPE), le Conseil québécois des services de garde éducatifs à l'enfance (CQSGEE), l'Association des garderies privées du Québec (AGPQ), le Rassemblement des garderies privées du Québec (RGPQ) et l'Association des cadres des CPE (ACCPE). Le Ministère anime les travaux de divers comités de suivi et les mécanismes de consultation avec ses partenaires.

Afin de partager les difficultés et les problématiques vécues en milieu familial et de discuter des solutions envisagées, le Ministère coordonne l'action des comités mixtes avec la Fédération de la santé et des services sociaux affiliée à la Confédération des syndicats nationaux (FSSS-CSN) et avec la Fédération des intervenantes en petite enfance du Québec, affiliée à la Centrale des syndicats du Québec (FIPEQ-CSQ). De plus, le Ministère a désigné une personne-ressource pour agir à titre d'interlocutrice auprès de l'Association des éducatrices et éducateurs en milieu familial du Québec (AEMFQ).

Le Ministère collabore également avec les organismes communautaires Famille (OCF) et leurs regroupements afin de renforcer sa contribution en matière de soutien aux familles. Ainsi, en 2015-2016, 270 organismes, soit 261 OCF, 1 regroupement régional et 8 regroupements ou organismes nationaux, ont été soutenus financièrement par le Ministère en appui à leur mission de base visant l'épanouissement des familles et des enfants. De plus, le Ministère a soutenu financièrement les activités de haltes-garderies de 245 organismes communautaires.

Le Ministère coordonne la mise en œuvre du plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018 Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée. Seize ministères et organismes gouvernementaux se partagent la responsabilité des 53 mesures qui y sont inscrites. Certaines actions du Ministère sont réalisées en collaboration avec différents partenaires notamment l'Institut national de santé publique (INSPQ), le Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC), le Centre de recherche sur le vieillissement (Université de Sherbrooke), la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées (Université de Sherbrooke), le Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO), la Fondation Lucie et André Chagnon, le Carrefour action municipale et famille (CAMF) et la Conférence des tables régionales de concertation des aînés (CTRCA).

Par ailleurs, en soutenant financièrement des municipalités et des MRC concernant l'élaboration de politiques familiales, le Ministère partage et rend concrète une part de sa mission. En effet, ces politiques familiales municipales touchent directement les citoyennes et les citoyens et elles contribuent activement à l'amélioration de leur vie quotidienne et de leur mieux-être.

Le Ministère a également reconnu au cours de l'année, en collaboration avec le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec, la contribution exemplaire d'organisations en remettant 14 Prix reconnaissance conciliation travail-famille, dont un Grand Prix.

De plus, le Ministère entretient une relation étroite avec la très grande majorité des partenaires non gouvernementaux qui œuvrent auprès des aînés, dont, principalement, la Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec (CTRCA), l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et autres services publics du Québec (AREQ), l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR), le Réseau FADOQ, l'Association québécoise des retraités des secteurs public et parapublic (AQRP), etc. Le Comité des partenaires nationaux non gouvernementaux, créé en 2012, permet de collaborer avec 42 organismes qui œuvrent auprès des aînés.

Enfin, par ses différents programmes comme Québec ami des aînés, le Ministère a soutenu en 2015-2016 plus d'une centaine d'organismes afin de réaliser des projets touchant les aînés.

Des services accessibles

ENGAGEMENT : NOUS METTONS À VOTRE DISPOSITION DES MODES DE PRESTATION DE SERVICES VARIÉS AINSI QUE DIFFÉRENTS DOCUMENTS D'INFORMATION. NOUS VOUS OFFRONS ÉGALEMENT DE L'INFORMATION AU COURS DES ÉVÉNEMENTS AUXQUELS NOUS PARTICIPONS.

Divers moyens permettent à la population et aux partenaires d'entrer en communication avec le Ministère : le téléphone, le courrier, le Web ou les bureaux du Ministère. Des documents d'information portant sur les programmes qui s'adressent aux familles et aux personnes aînées sont également accessibles en fichiers numériques sur le site Web du Ministère, de même que des études et des rapports.

De plus, le Service des renseignements du Ministère a pour mandat d'informer la population et de diriger les personnes vers les ressources appropriées, au besoin. Au cours de l'année 2015-2016, 37 437 demandes téléphoniques ont été traitées. La majorité d'entre-elles concernaient les services de garde et elles portaient principalement sur :

- les procédures et les démarches nécessaires à l'ouverture d'un service de garde;
- la réglementation en vigueur concernant les services de garde ou certains programmes ainsi que les ententes de services;
- la contribution parentale et le financement des services de garde;
- la recherche d'une place en service de garde.

Plusieurs demandes visaient également la commande de publications ministérielles.

LES ACTIVITÉS PUBLIQUES

Au cours de la dernière année, le Ministère a participé à 17 activités publiques. Il a également diffusé 199 communiqués de presse et transmis, à des organismes, à des intervenants et à la population de l'information au sujet des programmes à l'intention des familles, des personnes aînées et des services de garde.

Les annonces publiques associées aux programmes Municipalité amie des aînés et Québec ami des aînés ainsi que les cérémonies de levée de la première pelletée de terre et les inaugurations officielles de services de garde ont représenté les principales activités publiques du Ministère en 2015-2016.

Le Ministère a également pris part à des activités liées à la conciliation travail-famille, telles que la remise des prix et du Grand Prix reconnaissance conciliation travail-famille, en collaboration avec le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec.

Le plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018, Ensemble contre l'intimidation : une responsabilité partagée, a été rendu public le 18 novembre 2015. Le Ministère a également remis les prix Ensemble contre l'intimidation. Enfin, l'engagement des personnes aînées a été souligné par la remise des prix Hommage aînés et par l'appui à des initiatives dans le cadre du programme d'aide financière pour les initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV).

LES PUBLICATIONS

En 2015-2016, le Ministère a publié 59 documents, dont 30 ont été diffusés uniquement en ligne dans son site Web. Il a également produit, de façon régulière, des bulletins numériques à l'intention des parents et des services de garde.

LES DOCUMENTS PUBLIÉS PAR LE MINISTÈRE EN 2015-2016

Publications imprimées : 29

Publications électroniques : 30

Total des documents : 59

LES DEMANDES DES MÉDIAS

En 2015-2016, le Ministère a traité 286 demandes d'information en provenance des médias. La modulation des tarifs en services de garde subventionnés, le nouveau mode de financement dans les services de garde, les règles budgétaires, la sécurité dans les services de garde en milieu familial, le processus d'inspection et le travail des inspecteurs ainsi que les situations de garde illégale sont les sujets qui ont été le plus fréquemment abordés par le Ministère dans ses relations avec les médias.

ENGAGEMENT : NOUS OFFRONS AUSSI, SUR NOTRE SITE INTERNET, DES BROCHURES, DES DÉPLIANTS, DES FORMULAIRES ET DES RAPPORTS POUR VOUS ACCOMPAGNER DANS VOS RECHERCHES D'INFORMATION ET VOS DÉMARCHES.

En 2015-2016, le Ministère a actualisé, en continu, le contenu de son site Web ainsi que celui publié sur ses médias sociaux. De plus, il a diffusé de nouvelles publications ministérielles tout au long de l'année sur son site Web.

En ce qui a trait aux services en ligne, le Ministère a mis à jour son extranet qui diffuse de l'information exclusive aux services de garde. Les responsables des services de garde peuvent notamment y remplir leur rapport financier en ligne et y traiter avec le Ministère, par l'entremise d'un environnement sécurisé (clicSÉQUR).

Au cours de l'année 2015-2016, le Ministère a mis à jour chaque semaine le localisateur des services de garde. Cet outil permet aux parents de trouver rapidement les coordonnées d'un service de garde et de consulter les résultats des inspections en santé et sécurité qui ont été faites dans les CPE et les garderies du Québec. Le Ministère fournit également des répertoires des services de garde par région administrative.

Le Ministère a aussi bonifié la section intimidation.gouv.qc.ca afin de mieux soutenir ses clientèles. L'abonnement au cyberbulletin Intimidation est aussi possible depuis novembre 2015. Ce bulletin permet d'informer périodiquement la population et les organisations de tous les développements entourant la mise en œuvre du plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation.

ENGAGEMENT : NOUS ADAPTONS NOS SERVICES AUX BESOINS DES PERSONNES AYANT UN HANDICAP.

Le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de son Plan d'action 2012-2015 à l'égard des personnes handicapées. Il a entrepris la publication d'un bilan annuel de ses réalisations à cet égard afin de se conformer aux exigences de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

L'approche inclusive est au cœur du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018 et les différents documents produits se rapportant à cette responsabilité du Ministère ont été rendus accessibles. Le Ministère a d'ailleurs reçu une mention « Coup de chapeau » de l'OPHQ en février 2016 pour sa démarche d'élaboration du plan d'action.

En vertu du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans, élaboré en collaboration avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), le ministère de la Famille a soutenu financièrement 30 organismes en 2015-2016. Une somme de 958 000 $ leur a été accordée, ce qui leur a permis de traiter le dossier de 578 élèves handicapés.

Le Ministère attribue aussi l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde éducatif. Cette aide financière a pour objectifs de soutenir les services de garde dans leur responsabilité d'intégrer des enfants handicapés et de favoriser la participation des parents.

En 2014-2015[4], 7 443 enfants ont bénéficié de l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde éducatif, ce qui a représenté une somme de plus de 69,2 M$. De plus, en 2015-2016, le Ministère a consacré 1 591 700 $ à la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins. Cette mesure vise à faciliter ou à maintenir l'intégration d'enfants handicapés ayant d'importants besoins dans les services de garde éducatifs et elle s'additionne à l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde éducatif. En effet, l'ampleur des besoins de ces enfants impose un effort supplémentaire si on veut leur offrir un service de garde éducatif accessible et équitable. Pour l'année 2015-2016, 233 enfants bénéficient de cette mesure.

Enfin, le Ministère a poursuivi ses activités menées par le Comité interministériel sur la simplification des démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés, en collaboration notamment avec le MSSS et le MEES, afin de donner suite aux recommandations du rapport spécial du Protecteur du citoyen sur les services gouvernementaux destinés aux enfants qui présentent un trouble envahissant du développement.

4. Les sommes réelles accordées pour l'année 2015-2016 seront connues à la suite de l'analyse des rapports financiers qui seront présentés au cours de l'automne 2016.

Des services de qualité

ENGAGEMENT : DANS TOUTES NOS COMMUNICATIONS, NOUS FAISONS PREUVE DE POLITESSE ET DE COURTOISIE.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la politesse et à la courtoisie	13	9	9	10

Au cours de l'année 2015-2016, dix plaintes ont été déposées à l'endroit de membres du personnel du ministère de la Famille relativement au manque de politesse ou de courtoisie. Faire preuve de courtoisie est une attente communiquée aux employés chaque année lors des rencontres d'évaluation du rendement. Dans toutes les situations rapportées, les employés visés ont été rencontrés, après le témoignage des plaignants, pour examiner les faits allégués. De plus, un rappel des règles d'éthique a été effectué pour tout le personnel.

Les motifs évoqués par les plaignants sont variés, mais c'est principalement le secteur des inspections qui a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes concernant la politesse et la courtoisie en 2015-2016. Les candidats au poste d'inspecteur sont évalués en entrevue et leur réaction face aux clientèles difficiles ou en situation délicate est évaluée. De plus, ces candidats font systématiquement l'objet d'une enquête de sécurité.

Il faut mentionner qu'un contexte de surveillance et d'enquête est susceptible d'entraîner l'insatisfaction des services de garde qui font l'objet d'une inspection. De plus, avec le resserrement des pratiques d'inspection et l'entrée en vigueur du régime de pénalités administratives, l'image de l'inspecteur auprès du service de garde s'est modifiée.

Des séances de formation ont été dispensées au personnel concernant la gestion des clientèles difficiles et les situations délicates. Un comité de prévention de la violence composé, entre autres, d'inspecteurs a également été mis en place.

Enfin, le Ministère prévoit continuer ses activités de sensibilisation en diffusant des capsules dans l'intranet ministériel au cours de l'année 2016. Ces capsules visent à informer l'ensemble de l'effectif, mais également à outiller les gestionnaires pour s'assurer que tous les membres du personnel appliquent quotidiennement les règles de courtoisie à l'occasion de leurs communications tant écrites que verbales.

ENGAGEMENT : NOUS FOURNISSONS DE L'INFORMATION CLAIRE.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la clarté de l'information	3	1	3	15

Quinze plaintes ont été enregistrées au sujet de la clarté de l'information au cours de l'année 2015-2016. Ces plaintes concernent principalement :

- l'accès et la disponibilité de l'information offerte par le Ministère;
- la qualité de l'information fournie par le Ministère.

ENGAGEMENT : NOUS ASSURONS LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN NOTRE POSSESSION ET LES UTILISONS DANS LE RESPECT DE LA LÉGISLATION.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la confidentialité des renseignements personnels	0	0	0	3

En 2015-2016, trois plaintes de cette nature ont été enregistrées : deux n'ont pas été retenues après analyse et la troisième a été abandonnée. Les plaintes non-retenues avaient pour objet l'obligation de fournir son numéro d'assurance sociale sur le relevé 30 délivré aux parents. Cependant, cette information étant rendue obligatoire par l'article 102 de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, les plaintes n'ont pas été retenues.

Le Ministère diffuse, dans son site Web, un éventail de documents qu'il tient à jour, dont :

- l'*Inventaire des fichiers de renseignements personnels*, conformément aux dispositions de l'article 76 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- le *Registre des communications de renseignements personnels*, qui rend compte de l'utilisation des renseignements personnels détenus par le Ministère.

ENGAGEMENT : NOUS PRENONS LES MOYENS POUR CONNAÎTRE LES BESOINS DES CITOYENNES ET DES CITOYENS ET LE DEGRÉ DE SATISFACTION DE LA POPULATION PAR RAPPORT AUX SERVICES QUE NOUS OFFRONS.

En mars 2016, le Ministère a rendu public les résultats d'une étude portant sur les points de vue de parents d'enfants de 0 à 5 ans à propos des services de garde à l'enfance. Sans mesurer précisément les attentes ou la satisfaction des parents, les résultats ont notamment permis de documenter les caractéristiques des services de garde qu'ils recherchent, leurs besoins en matière d'information et les moyens de communication qu'ils privilégient. Voici quelques faits saillants :

» Les parents disent rechercher un environnement sécuritaire et agréable pour leur enfant. Ils accordent une importance particulière aux compétences personnelles et relationnelles des éducatrices. Trouver un milieu offrant des heures de service compatibles avec leurs obligations professionnelles, idéalement un service de garde à proximité, et à un prix abordable sont des caractéristiques qui ont été mentionnées.

» Les parents souhaitent une information claire et concise pour connaître les grandes modalités réglementaires selon les différents types de services de garde à l'enfance. L'étude fournit des pistes d'amélioration visant les communications aux parents utilisateurs d'un service de garde à l'enfance. Le rapport complet est disponible dans le site Web du Ministère.

ENGAGEMENT : NOUS ACCORDONS À VOS COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS TOUTE L'ATTENTION NÉCESSAIRE.

Le Ministère tient compte des commentaires et des suggestions qui sont portés à l'attention du Service des renseignements, du Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité et du Secrétariat général, ou qui lui sont adressés par l'intermédiaire de son site Web ou à l'occasion d'activités auxquelles il participe. Ces commentaires et suggestions orientent ses actions, notamment en matière d'interventions publiques et de services à la clientèle.

Le traitement des plaintes

En 2015-2016, le Ministère a retenu 2 292 plaintes[5]. Celles-ci se subdivisent comme suit :

- 15 plaintes à l'égard des services offerts par le Ministère ont été retenues. Parmi celles-ci, 12 concernaient les services offerts par le personnel du Ministère, 2 touchaient l'application des lois, règlements, normes et directives en vigueur et 1 portait sur l'accès, la qualité et la clarté de l'information.
- 685 plaintes portaient sur les milieux qui accueillent des enfants sans que la personne responsable possède un permis ou une reconnaissance.
- 1 592 plaintes touchaient les services de garde éducatifs à l'enfance régis.

Le nombre de plaintes retenues a connu une augmentation globale par rapport à l'année 2014-2015. Les augmentations ont été respectivement de 29,7 % pour les milieux de garde sans permis ou reconnaissance et de 6,5 % pour les services de garde éducatifs à l'enfance régis. Une des raisons qui explique l'augmentation du nombre de plaintes à l'égard des milieux de garde sans permis et sans reconnaissance est le fait qu'en 2015-2016 un exercice de repérage a été effectué visant les services de garde illégaux.

En 2015-2016, les plaintes concernant les services de garde éducatifs à l'enfance régis portaient principalement sur les éducateurs (notamment leur qualification, leur attitude envers les enfants et la surveillance des enfants), le rapport entre le nombre d'enfants et le nombre de membres du personnel de garde (ratio), l'hygiène, l'alimentation et le programme de places à contribution réduite.

ENGAGEMENT : NOUS COMMUNIQUONS AVEC VOUS DANS LES CINQ JOURS OUVRABLES SUIVANTS LA RÉCEPTION DE VOTRE PLAINTE, AFIN D'EN ACCUSER RÉCEPTION ET D'EN AMORCER LE PROCESSUS D'EXAMEN.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Taux des plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception ou d'une communication dans les cinq jours ouvrables	96,6 %	98,8 %	98,3 %	97,7 %*

* Le résultat a été obtenu par le calcul de la moyenne pondérée des plaintes retenues concernant les services offerts par les services de garde et ceux offerts par le Ministère par rapport au nombre total de plaintes retenues.

Au cours de l'exercice 2015-2016, la majeure partie des dossiers de plaintes[6] non anonymes retenues aux fins de traitement (97,7 %) ont fait l'objet d'une communication, verbale ou écrite, dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception.

5. Plainte : énoncé par un plaignant de tout sujet d'insatisfaction à l'occasion de son contact avec le Ministère.
6. Dossier de plainte : chaque contact d'un plaignant avec le Ministère pour énoncer un ou plusieurs sujets d'insatisfaction. Un dossier de plainte peut comporter plusieurs plaintes.

ENGAGEMENT : NOUS ASSURONS LE TRAITEMENT CONFIDENTIEL DES PLAINTES.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Taux de plaintes traitées en toute confidentialité	99,9 %	99,9 %	99,9 %	100,0 %
Nombre de plaintes relatives au bris de la confidentialité	1	2	2	0

Le respect de la confidentialité est une préoccupation constante pour les personnes affectées au traitement des plaintes. Le plaignant est assuré de la protection de son identité et du traitement confidentiel de son dossier de plainte, dès la réception de celui-ci. En plus de constituer un engagement de la Déclaration de services aux citoyens, le respect de la confidentialité est inscrit dans la procédure de traitement des plaintes du Ministère.

ENGAGEMENT : NOUS VOUS INFORMONS DU TRAITEMENT QUI A ÉTÉ FAIT DE LA PLAINTE QUE VOUS AVEZ FORMULÉE.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016
Taux de plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant	88,4 %	96,4 %	92,1 %	88,4 %*

* Le résultat a été obtenu par le calcul de la moyenne pondérée des plaintes retenues concernant les services offerts par les services de garde et ceux offerts par le Ministère par rapport au nombre total de plaintes retenues.

En 2015-2016, le taux de plaintes pour lesquelles le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant est de 88,4 %.

Le fait que des dossiers de plainte étaient toujours en traitement au 31 mars 2016 explique pourquoi certains avis de résultats n'ont pas encore été transmis aux plaignants, le délai de traitement étant de 45 jours ouvrables. L'écart entre le taux de plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant en 2014-2015 et le taux en 2015-2016 s'explique notamment par le fait que le taux de 2014-2015 est basé sur des données produites en date du 3 juillet 2015 et le taux de 2015-2016 sur des données produites en date du 18 avril 2016. Le Ministère s'est doté de mesures de contrôle qui lui permettent de s'assurer que le résultat de l'examen de son dossier de plainte a été transmis au plaignant.

chapitre 5

LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

l'accès à l'égalité en emploi

Les programmes et les mesures en matière d'accès à l'égalité en emploi dans la fonction publique visent à assurer une meilleure représentativité des divers groupes de la société au sein de la fonction publique québécoise. Ils prévoient, notamment :

- un objectif d'embauche annuel qui vise à ce que 25 % des personnes embauchées dans la fonction publique soient des membres de groupes cibles (communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées), et ce, tant pour le personnel régulier, occasionnel et étudiant que pour le personnel stagiaire;
- un objectif de représentativité de 9 % pour les membres de communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées, dans l'ensemble de l'effectif régulier.

Même si ces objectifs ne constituent pas une obligation, le Ministère reconnaît l'importance de favoriser la représentativité des membres de ces divers groupes cibles et il poursuit les actions qu'il a déjà entreprises en vue d'atteindre les objectifs gouvernementaux d'embauche. De façon globale, les processus de dotation prennent en considération les priorités de placement qui doivent être respectées en matière d'accès à l'égalité en emploi.

TABLEAU 16 / EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2015-2016

	RÉGULIER	OCCASIONNEL*	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre total de personnes embauchées	17	17	26	7
Nombre d'employés en place au 31 mars	430	23	20	3

* Les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels dont le contrat a été renouvelé.

LES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, LES ANGLOPHONES, LES AUTOCHTONES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

TABLEAU 17 / TAUX D'EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2015-2016

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE	EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2015-2016					
		Communauté culturelle	Anglophone	Autochtone	Personne handicapée	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi* (%)
Régulier	17	5	0	0	0	5	29,4
Occasionnel	17	4	0	0	0	4	23,5
Étudiant	26	2	0	0	0	2	7,7
Stagiaire	7	2	0	0	0	2	28,6

* Le taux d'embauche par statut d'emploi est obtenu en comparant le nombre total de personnes appartenant aux différents groupes cibles embauchées pour un statut d'emploi donné à l'embauche totale pour ce même statut d'emploi, en 2015-2016.

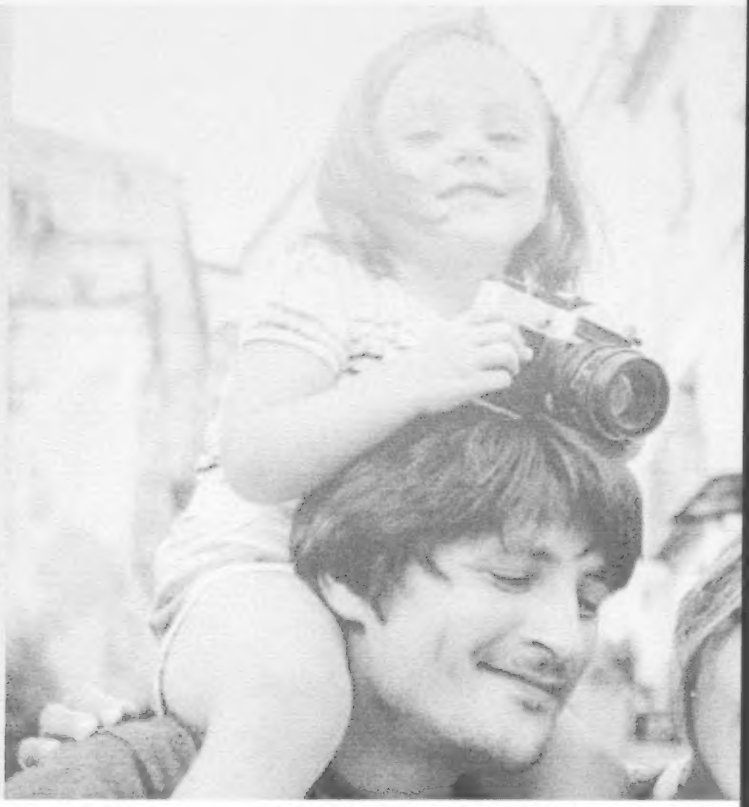


TABLEAU 18 / TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI, RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	RÉGULIER (%)	OCCASIONNEL (%)	ÉTUDIANT (%)	STAGIAIRE (%)
2013-2014*	27,3	21,4	18,9	14,3
2014-2015	0,0	13,3	20,0	0,0
2015-2016	29,4	23,5	7,7	28,6

* Ces résultats n'incluent pas les données relatives au personnel du Secrétariat aux aînés.

TABLEAU 19 / TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER, RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

GROUPE CIBLE	2016		2015		2014*	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)
Communauté culturelle	73	17,0	55	13,8	55	13,9
Autochtone	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Anglophone	5	1,2	5	1,3	6	1,5
Personne handicapée	6	1,4	5	1,3	4	1,0

* Ces résultats n'incluent pas les données relatives au personnel du Secrétariat aux aînés.

TABLEAU 20 / TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER, RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2016

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%
Communauté culturelle	2	8,0	46	17,6	18	16,2	7	21,2	0	0,0	0	0,0	73	17,0
Autochtone	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Anglophone	0	0,0	4	1,5	1	0,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	1,2
Personne handicapée	0	0,0	4	1,5	1	0,9	1	3,0	0	0,0	0	0,0	6	1,4

LES FEMMES

TABLEAU 21 / TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2015-2016, PAR STATUT D'EMPLOI

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	11	14	18	6	49
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées	64,7 %	82,4 %	69,2 %	85,7 %	73,1 %

TABLEAU 22 / TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2016

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	25	261	111	33	0	0	430
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	15	161	82	29	0	0	287
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	60,0 %	61,7 %	73,9 %	87,9 %	0,0 %	0,0 %	66,7 %

LES MESURES OU LES ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

TABLEAU 23 / PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

	AUTOMNE 2015 (COHORTES 2016)	AUTOMNE 2014 (COHORTES 2015)	AUTOMNE 2013 (COHORTES 2014)*
Nombre de projets présentés au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	2	2	0
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH, accueillis du 1er avril au 31 mars	1	0	0

* Ces résultats n'incluent pas les données relatives au personnel du Secrétariat aux aînés.

TABLEAU 24 / AUTRES MESURES OU ACTIONS EN 2015-2016 (ACTIVITÉS DE FORMATION DE GESTIONNAIRES, DE SENSIBILISATION, ETC.)

MESURE OU ACTION	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Communiqué visant à encourager les gestionnaires à intégrer et à maintenir en emploi des personnes handicapées	32
Communiqué faisant la promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées et invitant les gestionnaires à présenter des projets	32

L'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises

Selon la Politique gouvernementale sur l'allégement réglementaire et administratif, les réalisations qui découlent des engagements en matière d'allégement réglementaire et administratif à l'égard des entreprises, qui ont été rendus publics dans le plan stratégique, doivent figurer dans le rapport annuel de gestion.

ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE

L'allégement réglementaire comprend des mesures qui visent à abolir les exigences réglementaires ou à en atténuer les effets sur les entreprises. Les exigences réglementaires sont des obligations ou des restrictions imposées aux services de garde éducatifs à l'enfance en vertu de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance. Certaines de ces obligations sont sous la responsabilité des bureaux coordonnateurs. Cette clientèle n'est pas visée par la Politique gouvernementale sur l'allégement réglementaire et administratif.

Depuis 2004, le regroupement de deux règlements, soit le Règlement sur les centres de la petite enfance et le Règlement sur les garderies, a simplifié la recherche et la consultation des normes réglementaires. Au cours de ces années, certaines obligations légales ont aussi été allégées, par exemple la période relative à la délivrance et au renouvellement du permis du centre de la petite enfance ou de la garderie a été allongée de trois à cinq ans.

ALLÈGEMENT ADMINISTRATIF

L'allégement administratif concerne tout changement introduit pour réduire le fardeau des exigences administratives imposées aux services de garde éducatifs à l'enfance. À cet égard, le Ministère s'est particulièrement illustré. En effet, entre 2004 et 2016, le nombre de ces formalités est passé de 19 à 13. L'allégement administratif réalisé par le Ministère a permis de regrouper et de simplifier certaines formalités administratives qui traitent, notamment, de la conservation de documents ainsi que de la délivrance et du renouvellement des permis.

Le coût des formalités administratives imposées aux titulaires d'un permis de CPE ou de garderie a diminué de 21,1 %. Pour ce faire, le Ministère a misé sur le développement des services en ligne (production des rapports financiers et d'activités par les titulaires de permis assujettis), sur le regroupement de deux formulaires en un seul pour les appels de projets en vue de la création de places subventionnées et sur l'accès à des formulaires en format PDF dynamique.

En réduisant de 21 % le coût de ses formalités administratives, le Ministère a donc dépassé légèrement la cible de 20 % fixée dans son plan de réduction du coût des formalités administratives 2012-2015.

TABLEAU 25 / RÉCAPITULATIF

	2004	2016	VARIATION 2004-2016
Nombre de formalités	19	13	-31,6 %
Volume des formalités*	325 567	306 258	-5,9 %
Coût des formalités	20 861 814 $	16 450 473 $	-21,1 %

* Le volume des formalités correspondant à la multiplication du nombre de formalités administratives réellement remplies au cours de l'année par le nombre d'entreprises qui y sont assujetties. Il ne s'agit pas de dollars.

Le développement durable et les changements climatiques

Le développement durable, comme le décrit l'article 2 de la Loi sur le développement durable, « (...) répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le développent durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement ».

Le Plan d'action de développement durable 2015-2020 du ministère de la Famille, déposé en mars 2016, présente les principaux objectifs et orientations du Ministère en réponse à la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020. Il est composé de 5 orientations, déclinées en 22 actions, en cohérence avec la mission du Ministère. Certaines de ces actions auxquelles le Ministère souscrira dans les prochaines années s'inscrivent dans la continuité des efforts entrepris au cours du précédent plan d'action. D'autres actions nouvelles et innovantes s'y greffent.

Le tableau présenté ci-après fait état des actions auxquelles une cible était associée pour l'année 2015-2016. Ainsi, les actions 1, 2, 3, 7, 8, 10, 18, 20 et 21 font l'objet de cette reddition de comptes.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 1
Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique.

ACTION 1 DÉVELOPPER DE BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE GESTION DE L'INFORMATION PAR L'IMPLANTATION DU LOGICIEL DE GESTION INTEGRÉE DOCUMENTAIRE.

INDICATEUR :	CIBLE :
Pourcentage des unités administratives dans lesquelles le logiciel a été implanté.	Avoir implanté le logiciel dans 100 % des unités administratives du Ministère d'ici 2017-2018.

RÉSULTAT 2015-2016
La phase préparatoire à l'implantation du logiciel Constellio EIM est réalisée à plus de 80 %.

ACTION 2 FAVORISER LA RÉDUCTION DES DÉPLACEMENTS ET L'UTILISATION DE MODES DE TRANSPORTS COLLECTIFS ET ACTIFS PAR LES EMPLOYÉS EN :
A) FACILITANT LE TRANSPORT ÉCORESPONSABLE PAR LA MISE À JOUR DES LIGNES DIRECTRICES MINISTÉRIELLES SUR LES FRAIS REMBOURSABLES LORS D'UNE RÉUNION, D'UNE RÉCEPTION OU D'UN DÉPLACEMENT, ET AUTRES FRAIS INHÉRENTS;
B) MAINTENANT LA MESURE DE RETOUR GARANTI À DOMICILE;
C) SENSIBILISANT À LA CONDUITE ÉCORESPONSABLE LES EMPLOYÉS QUI ONT À UTILISER UN VÉHICULE DANS LE CADRE DE LEUR TRAVAIL.

INDICATEUR :	CIBLE :
Intégration des choix écoresponsables dans les Lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement.	Avoir intégré 100 % des choix écoresponsables dans les Lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement d'ici 2015-2016.

RÉSULTAT 2015-2016
Les lignes directrices ont été mises à jour le 7 décembre 2015.

ACTION 3 OPTIMISER LE PARC D'IMPRESSION.

INDICATEUR :	CIBLE :
Pourcentage des appareils visés retirés.	Avoir retiré 100 % des appareils visés en 2015-2016.

RÉSULTAT 2015-2016
La totalité (100 %) des 29 anciens appareils multifonctions visés a été remplacée. Il y a eu retrait de 65 imprimantes individuelles, lesquelles ont été remplacées par 8 appareils multifonctions et 6 imprimantes individuelles modernes. Il reste quelques imprimantes individuelles à remplacer qui le seront lorsque l'encre sera épuisée.

ACTION 7 RÉDUIRE LE VOLUME DE DOCUMENTATION DES DIFFÉRENTS SYSTÈMES DE MISSION DU MINISTÈRE.

INDICATEUR :	CIBLE :
Pourcentage d'équipes de développement et de pilotage sensibilisées à la réduction du volume de documentation et d'impressions.	Avoir sensibilisé l'ensemble des équipes de développement et de pilotage à la réduction du volume de documentation d'ici 2015-2016.

RÉSULTAT 2015-2016
Aucune sensibilisation n'a été effectuée en 2015-2016. Le Ministère reporte donc l'échéance de la cible à l'exercice 2016-2017.

ACTION 8 ORGANISER LES ÉVÈNEMENTS D'ENVERGURE DU MINISTÈRE DE MANIÈRE ÉCORESPONSABLE.

INDICATEUR :	CIBLE :
Pourcentage d'événements annuels d'envergure organisés de manière écoresponsable.	Avoir organisé les événements d'envergure de manière écoresponsable dans une proportion annuelle d'au moins : • 50 % en 2015-2016; • 75 % en 2016-2017; • 75 % en 2017-2018; • 100 % en 2018-2019; • 100 % en 2019-2020.

RÉSULTAT 2015-2016

Le Ministère a organisé trois événements d'envergure au cours de l'année 2015-2016, soit le Forum des partenaires pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées, tenu le 17 juin 2015, la remise des prix Ensemble contre l'intimidation 2015, tenue le 1er octobre 2015 et celle des prix Hommage Aînés 2015, tenue le 4 novembre 2015. De ces trois événements, les deux derniers ont été organisés de manière écoresponsable, notamment par le choix du traiteur du restaurant Le Parlementaire. Le Ministère a donc organisé de manière écoresponsable ses événements d'envergure dans une proportion de 67 %, atteignant ainsi la cible fixée.

ACTION 10 METTRE À JOUR LES LIGNES DIRECTRICES MINISTÉRIELLES SUR LES FRAIS REMBOURSABLES LORS D'UN DÉPLACEMENT PAR L'AJOUT D'UNE PRIORITÉ À L'HÉBERGEMENT ÉCORESPONSABLE.

INDICATEUR :	CIBLE :
Mise à jour des Lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement, en accordant une priorité à l'hébergement écoresponsable du personnel.	Avoir mis à jour les Lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement en accordant une priorité à l'hébergement écoresponsable du personnel d'ici 2015-2016.

RÉSULTAT 2015-2016

Les lignes directrices ont été mises à jour le 7 décembre 2015.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 5
Améliorer par la prévention la santé de la population.

ACTION 18 ÉLABORER, DÉPOSER ET METTRE EN ŒUVRE LE PLAN D'ACTION CONCERTÉ POUR PRÉVENIR ET CONTRER L'INTIMIDATION.

INDICATEUR :	CIBLE :
Diffusion du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation.	Avoir diffusé le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation en 2015-2016.

RÉSULTAT 2015-2016

Le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation a été lancé le 18 novembre 2015 par le premier ministre, M. Philippe Couillard.
Ce plan est coordonné par le ministère de la Famille.

INDICATEUR :	CIBLE :
Pourcentage d'actions prévues qui ont été réalisées.	Avoir réalisé 100 % des actions prévues d'ici 2017-2018.

RÉSULTAT 2015-2016

Le Ministère et ses partenaires ont déjà mis en œuvre plusieurs mesures depuis la publication du plan d'action. Les travaux se poursuivent selon l'échéancier prévu.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 6
Assurer l'aménagement durable du territoire et soutenir le dynamisme des collectivités.

ACTION 20 POURSUIVRE L'APPLICATION DU PROGRAMME DE SOUTIEN AUX POLITIQUES FAMILIALES MUNICIPALES (PFM) AUPRÈS DES MUNICIPALITÉS ET DES MRC.

INDICATEUR :	CIBLE :
Taux de municipalités et de MRC admissibles qui participent à une démarche PFM.	Avoir atteint 56 % des municipalités et des MRC admissibles au Programme de soutien aux politiques familiales municipales participant à une démarche PFM.

RÉSULTAT 2015-2016

En 2015-2016, 752 municipalités et 32 MRC détenaient une PFM ou étaient en voie d'en élaborer une, ce qui représente 67,7 % des municipalités (752 sur 1 110) et 36,8 % des MRC du Québec (32 sur 87). Globalement, c'est 65,5 % des municipalités et MRC qui participent à une démarche PFM, ce qui porte le pourcentage de la population totale du Québec bénéficiant d'une démarche PFM à 87,3 % (7 217 770 habitants sur 8 263 600).

ACTION 21 COLLABORER À LA RÉSILIENCE DES POPULATIONS VULNÉRABLES AU REGARD DES CHANGEMENTS CLIMATIQUES EN :

A) PARTICIPANT AU CHANTIER GOUVERNEMENTAL 1 DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE « PRÉVENIR ET RÉDUIRE LES CONSÉQUENCES DE LA POLLUTION ATMOSPHÉRIQUE ET DES CHANGEMENTS CLIMATIQUES SUR LES POPULATIONS VULNÉRABLES EN RENFORÇANT NOTRE ACTION » ;
B) INFORMANT LES CLIENTÈLES ;
C) INTRODUISANT DES MOYENS DE LUTTE AUX ÎLOTS DE CHALEUR URBAINS DANS LE GUIDE POUR L'AMÉNAGEMENT D'UNE INSTALLATION OÙ SONT FOURNIS DES SERVICES DE GARDE.

RÉSULTAT 2015-2016

Au cours du présent exercice, le Ministère n'a pas investi d'efforts concernant les cibles et les indicateurs de l'action 21, la réalisation de l'action étant prévue pour les exercices 2016-2017 et suivants. Toutefois, en corrélation avec cette action, à l'automne 2015, le Ministère a informé certains services de garde visés par le projet Interventions locales en environnement et aménagement urbain (ILEAU) dans l'est de Montréal. Ce projet est coordonné depuis mars 2015 par le Conseil régional de l'environnement de Montréal. Les services de garde situés dans le territoire défini peuvent bénéficier d'un soutien financier et technique pour la réalisation d'aménagements destinés à améliorer la qualité de leur milieu de vie. Des actions concrètes telles que la plantation d'arbres, arbustes et plantes vivaces, l'installation de murs végétaux, la construction d'une toiture blanche ou verte et le réaménagement écologique d'un stationnement sont visés.

L'égalité entre les hommes et les femmes

Le deuxième plan d'action 2011-2015 qui découle de la politique gouvernementale sur l'égalité entre les femmes et les hommes, intitulée Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait a pris fin le 31 mars 2015. Il comprenait huit actions sous la responsabilité du Ministère, pour lesquelles 7 M$ répartis sur quatre ans étaient prévus pour la réalisation de quatre actions qui visaient à inciter les milieux de travail et les partenaires des milieux de vie à offrir des conditions propices à la conciliation travail famille (CTF).

Le Ministère a poursuivi certaines des actions amorcées au cours des trois premières années de la mise en œuvre, dans la continuité des actions prévues au plan d'action gouvernemental, notamment pour favoriser l'adoption de meilleures pratiques d'affaires (MPA) en matière de conciliation travail-famille et pour favoriser l'exercice de la coparentalité à travers la valorisation du rôle des pères.

Le Ministère a poursuivi ses efforts de promotion avec le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) pour accroître le nombre d'organisations certifiées selon la norme CTF. Trois séances d'information ont été organisées à cet égard en 2015-2016.

Les prix Reconnaissance conciliation travail-famille ont été reconduits pour une 8e année consécutive. Ces prix visent à reconnaître publiquement les efforts des entreprises en cette matière, à promouvoir les meilleures pratiques d'affaires et à inspirer d'autres employeurs afin qu'ils mettent en place de telles mesures. L'organisation des prix a donné lieu à la signature d'ententes avec le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec (RJCCQ). Celle de 2016 prévoyait la remise de 41 800 $ en prix. À cette occasion, 13 prix régionaux ont été décernés en mai 2015, ainsi qu'un Grand Prix attribué à une organisation choisie parmi ces récipiendaires.

Le Ministère a également signé une entente de service, dans le cadre du Programme de soutien financier à l'action communautaire auprès des familles, avec le Regroupement pour la valorisation de la paternité (70 000 $) afin de continuer à promouvoir et à soutenir l'engagement des organismes communautaires famille envers les pères en permettant à leur personnel d'acquérir des habiletés particulières concernant l'accueil des pères, la paternité, la relation père-enfant et la coparentalité. L'engagement des pères auprès de leurs enfants est un levier important, pour une plus grande égalité entre les femmes et les hommes.

Enfin, le Ministère a pris part à la réflexion entourant l'élaboration de la prochaine Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes.

L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

La Politique du ministère de la Famille relative à l'emploi et à la qualité de la langue française décrit les pratiques linguistiques attendues au Ministère et détermine avec précision dans quelles situations des publications et des services peuvent être offerts dans une autre langue que le français.

La sous-ministre est responsable de l'application de la politique linguistique ministérielle. La Direction des communications a été mandatée pour assurer l'application de cette politique de concert avec l'Office québécois de la langue française (OQLF).

Un comité permanent a été créé à cette fin en 2013. Il est composé de personnes clés venant des directions générales et de la Direction des communications du Ministère. Sous la responsabilité de la Direction des communications, le comité a notamment pour fonctions d'assurer la révision de la politique linguistique, de la promouvoir auprès du personnel du Ministère et de veiller à son application.

Le Ministère révise sa politique linguistique au moins tous les cinq ans et il la soumet chaque fois à l'OQLF, pour approbation.

Au cours de l'année 2015-2016, la Direction des communications a joué le rôle de conseiller auprès du Ministère, notamment en ce qui a trait à l'interprétation et à l'application de la politique linguistique.

QUALITÉ DU FRANÇAIS

Le Ministère met à la disposition de son personnel des ouvrages de référence et d'aide à la rédaction en version papier ou numérique (grammaires, dictionnaires et ouvrages grammaticaux et lexicaux), en nombre suffisant, tel *Le Grand dictionnaire terminologique*, ainsi que des logiciels reconnus de correction de textes.

En 2015-2016, le Ministère a offert aux membres de son personnel, plusieurs capsules intranet sous le vocable « Chronique linguistique ». De plus, à son arrivée au Ministère, chaque nouvel employé est avisé des dispositions relatives à la politique linguistique.

Tous les documents numériques et imprimés portant la signature du gouvernement du Québec ou du Ministère doivent faire l'objet d'une révision linguistique professionnelle. Les documents visés comprennent tous ceux qui sont édités et diffusés par le Ministère à l'intention du grand public. Cela inclut tous les contenus déposés dans le site Web.

L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

Le Ministère a répondu à 147 demandes d'accès à des documents en 2015-2016. Le délai moyen de réponse a été de 24 jours. Près de 33 % des demandes portaient sur le résultat du traitement de plaintes ou le résultat d'inspections visant un ou des services de garde. Les autres demandes avaient trait aux documents reçus des services de garde et à divers textes administratifs produits par le Ministère. En pourcentage, les demandes provenaient des sources suivantes :

- 21 % de citoyennes et de citoyens;
- 21 % d'entreprises et de personnes morales;
- 20 % de journalistes;
- 8 % d'avocats ou de notaires;
- 25 % d'élus;
- 5 % d'associations ou d'organismes publics.

Par ailleurs, les documents demandés ont été transmis en totalité dans 22 % des cas et partiellement dans 46 % des cas, alors que dans 32 % des cas aucun document n'a été communiqué au demandeur. Les motifs de refus le plus souvent invoqués ont été la confidentialité des renseignements personnels, la confidentialité de renseignements fournis par des entreprises ou des organismes, l'absence de documents présentant une compilation des renseignements demandés et la présence d'avis ou de recommandations. Une demande de révision de la décision rendue a été déposée auprès de la Commission d'accès à l'information. Au cours de la période, la Commission a rendu quatre décisions, dont trois ont maintenu la décision rendue antérieurement par le responsable de l'accès. Enfin, une décision a été annulée.

La politique de financement des services publics

La Politique de financement des services publics annoncée à l'occasion du dépôt du budget 2009-2010 et mise à jour en mai 2011 vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relative au processus tarifaire. Conformément à cette politique, les engagements à remplir sont les suivants :

- dresser un inventaire complet des services offerts aux citoyennes et aux citoyens et des tarifs exigés;
- calculer les coûts totaux des services offerts aux usagers;
- déterminer la cible d'autofinancement de chaque service tarifé;
- prévoir des mécanismes d'indexation périodiques.

En réponse aux exigences de la Politique de financement des services publics, le Ministère a ajusté, dans le cadre des modifications réglementaires, les droits non remboursables exigibles au moment du dépôt et du renouvellement de permis des centres de la petite enfance (CPE) et des garderies. Le Règlement modifiant le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance est entré en vigueur le 1er avril 2014.

Ainsi, les droits exigés au moment du dépôt de la demande de permis sont passés de 168 $ au 1er avril 2013 à 1 515 $ au 1er avril 2014. Une indexation annuelle étant prévue pour les années subséquentes. Au 1er avril 2016, les droits exigés sont de 1 562 $.

Quant aux droits exigés pour le renouvellement de permis, qui étaient de 88 $ au 1er avril 2013, ils sont passés à 225 $ pour les demandes produites entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015. Les coûts se sont élevés à 365 $ pour les demandes produites entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016, pour finalement atteindre 500 $ au 1er avril 2016. Une indexation annuelle est prévue pour les années subséquentes.

L'occupation et la vitalité des territoires

La Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (LAOVT) est entrée en vigueur le 3 mai 2012. Conformément à cette loi, le ministère de la Famille doit présenter et rendre publique sa contribution à l'atteinte des objectifs 3.6, 4.4, 4.5, 4.6, 11.5 et 11.8 de la Stratégie gouvernementale 2011-2016 pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires.

3.6 CONCLURE DES ENTENTES AVEC LES NATIONS AUTOCHTONES EN MATIÈRE DE SERVICES DE GARDE

Le Ministère poursuit ses efforts en vue de conclure des ententes en matière de services de garde en milieu autochtone. Ces ententes permettront notamment la délégation de pouvoirs en matière de gestion des permis de services de garde, d'inspection, de traitement des plaintes et d'administration des subventions.

RÉSULTATS 2015-2016

Le Ministère a conclu une entente relativement à la délégation de certains pouvoirs en matière de services de garde éducatifs à l'enfance avec la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL). Ainsi, la CSSSPNQL exercera les pouvoirs délégués auprès de certaines communautés des nations abénaquise, algonquine, innue, micmaque et naskapie.

4.4 POURSUIVRE LA MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME DE FINANCEMENT DES INFRASTRUCTURES DANS LES CENTRES DE LA PETITE ENFANCE

Dans le contexte de la création de nouvelles places subventionnées, le ministère de la Famille fournit aux centres de la petite enfance (CPE), par l'entremise du Programme de financement des infrastructures (PFI), les ressources financières nécessaires pour réaliser des projets d'immobilisations autorisés et nécessitant un apport financier important, tout en facilitant l'accès à du financement à des conditions avantageuses.

RÉSULTATS 2015-2016

Depuis le début du programme, 788 projets, totalisant des investissements de 639,1 M$ ont été réalisés. En date du 31 mars 2016, 190 projets, d'une valeur totale autorisée de 194,3 M$ étaient toujours en cours de réalisation. De ce nombre, 19 ont été autorisés en 2015-2016, ce qui représente des investissements de l'ordre de 6,9 M$.

4.5 ACCORDER DES ALLOCATIONS OU UN SOUTIEN EXCEPTIONNEL À L'ACCÈS À DES SERVICES DE GARDE RÉPONDANT À DES BESOINS PARTICULIERS

Le Ministère met en œuvre des mesures afin de permettre aux familles d'avoir accès à des services de garde éducatifs de qualité et adaptés à leurs besoins :

- des allocations relatives aux enfants d'un milieu défavorisé;
- une allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé;
- une mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins, qui permet de couvrir une partie des frais supplémentaires d'accompagnement de ces enfants.

RÉSULTATS 2015-2016

Allocation aux installations ou aux garderies recevant des enfants issus d'un milieu défavorisé

- 14,8 M$ versés à 360 CPE et 139 garderies.

Mesure pour assurer une plus grande concertation et collaboration entre le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux

- des allocations totalisant 3 M$, ont été versées à des services de garde pour réserver la place de 1 734 enfants.

Mesure pour assurer un accès gratuit à des services de garde éducatifs pour des familles prestataires de l'aide financière de dernier recours

- 11,7 M$ au bénéfice de 10 901 enfants.

Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé

- 69,2 M$ au bénéfice de 7 443[7] enfants.

Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration à des services de garde d'enfants handicapés ayant d'importants besoins

- 1,59 M$ au bénéfice de 233 enfants en 2015-2016.

7. Donnée pour l'année 2014-2015. Les sommes réelles accordées pour l'année 2015-2016 seront connues à la suite de l'analyse des rapports financiers qui seront présentés à l'automne 2016.

4.6 PROMOUVOIR LA PARTICIPATION DES MILIEUX AU PROCESSUS D'ATTRIBUTION DES PLACES À CONTRIBUTION RÉDUITE EN SERVICES DE GARDE

Dans le contexte du plan de création de 15 000 places subventionnées, le Ministère associe les milieux régionaux à la détermination des priorités et des besoins régionaux et au choix des projets. La mise en application du nouveau processus d'attribution a été faite à l'automne 2011.

RÉSULTATS 2015-2016

En 2015-2016, le Ministère a lancé trois appels de projets ciblés pour réaffecter des places récupérées. Les comités consultatifs régionaux de Montréal-Centre et de la Capitale-Nationale – Ville de Québec ont ainsi été sollicités afin d'analyser les projets soumis et de faire des recommandations au ministre.

4.12 SOUTENIR L'AMÉLIORATION DE L'OFFRE DE SERVICES AUX PROCHES AIDANTS

Le Fonds de soutien aux proches aidants et la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, L'Appui, ont été créés en décembre 2009. Ils reposent sur une entente conclue avec le gouvernement et la société de la famille Lucie et André Chagnon, Sojecci II ltée, qui prévoit consacrer 200 M$ à la cause des proches aidants d'aînés jusqu'en octobre 2021, dont 150 M$ provenant du gouvernement et 50 M$ de Sojecci II ltée.

À ce jour, 18 organismes régionaux L'Appui offrent des services et soutiennent financièrement des projets destinés aux proches aidants d'aînés.

RÉSULTATS 2015-2016

Selon les données transmises par L'Appui :

» du 1er avril 2015 au 31 mars 2016, 18 organismes régionaux L'Appuis ont lancé des appels de projets.

» plus de 12,9 M$ ont été accordés par L'Appui national aux organismes régionaux L'Appui pour financer 304 projets pluriannuels.

» du 1er avril 2015 au 31 mars 2016, 7 596 appels téléphoniques de proches aidants d'aînés ont été traités pour l'ensemble de la province, répartis ainsi: 825 appels téléphoniques à la ligne Info-aidant (LIA) nationale et 6 771 pour les lignes régionales.

» pour la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016, 173 059 visites ont été effectuées sur le portail Web par 125 938 visiteurs uniques.

4.14 FINANCER DE NOUVEAUX PROJETS DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE SOUTIEN FINANCIER QUÉBEC AMI DES AÎNÉS

Le programme Québec ami des aînés vise à soutenir financièrement des initiatives permettant d'adapter les milieux de vie aux réalités des personnes aînées pour leur permettre de rester chez elles, dans leur communauté, dans un environnement sain, sécuritaire et accueillant, dans un esprit de développement durable. Il vise également à favoriser la participation des personnes aînées au développement social, économique et culturel de leur communauté.

RÉSULTATS 2015-2016

Un appel de projets a été publié du 25 novembre 2015 au 8 janvier 2016 dans le cadre du volet Soutien aux actions communautaires. Ont été retenus 81 projets pour un montant total octroyé de 9 983 545 $.

4.15 INVESTIR DANS L'ADAPTATION DES INFRASTRUCTURES ET LES SERVICES RÉGIONAUX OFFERTS AUX AÎNÉS

Le Programme d'infrastructures Québec-Municipalités – Municipalité amie des aînés (PIQM – MADA) du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire offre une aide financière aux municipalités engagées dans la démarche MADA pour réaliser de petits travaux de construction, de réfection ou d'agrandissement d'infrastructures répondant aux besoins des aînés.

Le PIQM-MADA est doté d'une enveloppe totale de 33 M$ sur cinq ans. Le budget 2014-2015 a prévu une bonification de 2 M$ en 2014-2015 par rapport aux 3 M$ prévus initialement et une autre de 3 M$, en 2015-2016.

RÉSULTATS 2015-2016

Depuis le lancement du programme en 2010, plus de 210 projets ont été sélectionnés. Ils représentent une aide financière estimée à 12 M$.

4.16 SOUTENIR LE RÉSEAU DE COORDONNATEURS RÉGIONAUX EN MATIÈRE DE MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES DANS LES RÉGIONS DU QUÉBEC

Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015 (PAM) a été lancé le 14 juin 2010 et il a été prolongé jusqu'en 2017. Il comprend 39 actions auxquelles prennent part 12 ministères et organismes gouvernementaux. Le déploiement de coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de maltraitance envers les personnes aînées fait partie du plan d'action.

RÉSULTATS 2015-2016

Ce sont 19 coordonnateurs qui ont été déployés : 17 régionaux et 2 nationaux dont 1, dont l'action est consacrée à la clientèle des personnes aînées des Premières Nations et l'autre à celle des communautés culturelles.

4.17 ÉLABORER UNE STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DU « VIEILLIR CHEZ-SOI »

La politique Vieillir et vivre ensemble : chez soi, dans sa communauté, au Québec et son plan d'action ont été lancés en 2012. Celui-ci regroupe 74 actions réparties dans 11 ministères et organismes gouvernementaux et il porte une attention particulière aux aînés en contexte de vulnérabilité. Inspirée de la vision de l'Organisation mondiale de la santé en matière de vieillissement, la politique repose sur trois orientations :

- la participation : participation sociale (bénévolat, relations intergénérationnelles et vie sociale, culturelle, associative, démocratique), participation des travailleuses et travailleurs expérimentés dans les milieux de travail, utilisation des technologies de l'information et de la communication;
- la santé : promotion de la santé, prévention de la perte d'autonomie, amélioration de la qualité de vie, augmentation et accessibilité des services à domicile, adaptation des pratiques, des services et des stratégies d'intervention aux besoins des personnes aînées;
- la création d'environnements sains, sécuritaires et accueillants : contrer la maltraitance, accompagner les personnes aînées en situation de vulnérabilité pour faciliter l'accès aux services, accompagner et soutenir les proches aidants, soutenir les communautés dans leur adaptation au vieillissement, adapter les habitations qui sont adaptables à des conditions abordables et les rendre sécuritaires.

RÉSULTATS 2015-2016

Le bilan 2014-2015 des 74 actions a permis de constater que 76 % des actions sont en vigueur ou ont été réalisées et que 24 % des actions ont été reportées ou abolies.

Le bilan 2015-2016 des actions a été entrepris en mars 2016.

10.4 MAINTENIR LA PARTICIPATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL DES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS EXPÉRIMENTÉS

Pour ce volet, le Ministère s'est concentré sur l'élaboration d'un guide des bonnes pratiques pour accueillir ou maintenir en emploi les travailleurs expérimentés.

RÉSULTATS 2015-2016

La rédaction du guide est en cours, en collaboration avec le Bureau de normalisation du Québec (BNQ).

11.5 FINANCER DE NOUVEAUX PROJETS CONTRIBUANT AU DÉVELOPPEMENT GLOBAL DES ENFANTS EN SITUATION DE PAUVRETÉ

Le gouvernement a convenu d'un partenariat avec la Fondation Lucie et André Chagnon. Il investit la somme de 15 M$ par année pendant dix ans pour le financement de nouveaux projets. De son côté, la Fondation y consacre la somme de 25 M$ par année, pour un montant total de 400 M$, répartis sur dix ans, et ce, jusqu'en 2019. Ce partenariat vise à soutenir le développement global des enfants âgés de 5 ans et moins vivant en situation de pauvreté. Dans l'optique de contribuer au bien-être des enfants et de leur famille, ce fonds est destiné au financement d'activités et de projets réalisés de façon concertée par les collectivités locales ainsi qu'au financement d'initiatives qui enrichissent les savoirs et les savoir-faire.

RÉSULTATS 2015-2016

En 2015-2016, 139 regroupements locaux de partenaires ont bénéficié du soutien financier de la société de gestion Avenir d'enfants pour la mise en œuvre d'actions concertées.

11.8 PROFITER DES TRAVAUX DU COMITÉ INTERMINISTÉRIEL POUR UNE ACTION CONCERTÉE EN MILIEU DÉFAVORISÉ

Le Comité interministériel pour une action concertée en milieu défavorisé vise à se doter d'une vision et d'orientations partagées en matière d'intervention en milieu défavorisé afin de guider les actions locales, régionales et nationales de chacun des ministères et organismes représentés pour assurer l'harmonisation de leur action et accroître l'efficience des personnes et des partenaires concernés :

- Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire;
- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur;
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- Ministère de la Famille;
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion;
- Ministère de la Santé et des Services sociaux;
- Secrétariat à la jeunesse.

Cette reddition de comptes est sous la responsabilité du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale qui coordonne les travaux du comité.

En 2015-2016 le comité n'a tenu aucune activité.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

La présente section traite du suivi des recommandations formulées dans le chapitre 5 « Services de garde éducatifs à l'enfance : qualité, performance et reddition de comptes » du rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2011-2012 – Vérification de l'optimisation des ressources – Automne 2011.

Après son dépôt, le 31 janvier 2012, le plan d'action adopté par le ministère de la Famille à la suite des recommandations du rapport 2011-2012 du Vérificateur général a fait l'objet de huit opérations de suivi qui ont été présentées et approuvées par le comité du Bureau de la sous-ministre. En 2015-2016, le Ministère n'a réalisé aucune nouvelle mesure.

Rappelons que 27 mesures ont été réalisées sur le total de 33 mesures devant être mises en œuvre d'ici le 31 mars 2017. Parmi ces 27 mesures, le Vérificateur général a jugé insatisfaisante celle concernant l'information disponible sur le site Internet du Ministère au regard des manquements constatés à l'occasion d'une inspection. La réalisation des correctifs demandés est prévue pour l'année 2016-2017. Un suivi rigoureux de chacune de ces mesures est effectué le 31 mars et le 30 septembre de chaque année.

La gestion et le contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (2014, chapitre 17) (LGCE) a été adoptée et sanctionnée le 5 décembre 2014. Elle est entrée en vigueur le même jour. Aux fins de l'application des mesures prévues à la LGCE, la première période fixée par le Conseil du trésor, en vertu de l'article 11, a débuté le 1er janvier 2015 et s'est terminée le 31 mars 2016.

La LGCE prévoit qu'un organisme public doit faire état de l'application des dispositions prévues concernant le dénombrement de son effectif dans son rapport annuel. Cet état doit notamment présenter le niveau de l'effectif et sa répartition par catégories d'emploi. De plus, lorsqu'un organisme public s'est vu attribuer une cible d'effectif, il doit, en période de contrôle :

- indiquer si ce niveau a été respecté et, dans la négative, mentionner l'ampleur du dépassement ainsi que les moyens pris pour rectifier la situation;
- inscrire les renseignements relatifs aux contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ et plus déterminés par le Conseil du trésor.

Le Conseil du trésor fixe annuellement une cible d'effectif aux organismes publics dont le personnel est assujetti à la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2015-2016, cette cible a été établie en ETC. La reddition de comptes demandée est effectuée sur cette base.

CONTRATS DE SERVICES

TABLEAU 26 / CONTRATS DE SERVICES COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 $ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1ER AVRIL 2015 ET LE 31 MARS 2016

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de services avec une personne physique[I]	5	206 000,00 $
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique[II]	4	196 013,90 $
Total des contrats de services	9	402 013,90 $

I. Une personne physique, qu'elle soit dans les affaires ou non.
II. Inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

TABLEAU 27 / RÉPARTITION DE L'EFFECTIF POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

CATÉGORIE	ETC	NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2016
1. Personnel d'encadrement	24,7	25
2. Personnel professionnel	245,8	269
3. Personnel infirmier	0	0
4. Personnel enseignant	0	0
5. Personnel de bureau, technicien et assimilé	141,9	159
6. Agent de la paix	0	0
7. Ouvrier, personnel d'entretien et de service	0	0
Sous-total	412,4	453
8. Étudiants et stagiaires[I]	0	23
Total[II]	412,4	476

I. Les étudiants et les stagiaires ne sont pas soumis au contrôle de l'effectif effectué par le Conseil du trésor.
II. La cible d'effectif utilisé 2015-2016 a été établie à 440 ETC. Le Ministère a été en mesure de respecter cette cible.

annexes

annexe 1

Lois et règlements dont l'application relevait du ministre de la famille et de la ministre responsable des aînés et de la lutte contre l'intimidation au 31 mars 2016

Loi sur le curateur public (chapitre C-81)

Règlement d'application de la Loi sur le curateur public (chapitre C-81, r. 1)

Loi favorisant l'établissement d'un régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance (chapitre E-12.011)

Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants (chapitre F-3.2.1.1[8])

Loi instituant le fonds pour le développement des jeunes enfants (chapitre F-4.0022)

Loi sur les impôts (chapitre I-3) : les articles 1029.8.61.8 et les suivants, relatifs à l'administration du versement d'une somme au titre d'un paiement du Soutien aux enfants ainsi que les articles 1029.8.61.49 et les suivants concernant l'administration du versement d'une somme à titre de crédit pour le Soutien aux enfants.

Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (chapitre M-17.2) : à l'égard de la famille, les fonctions et responsabilités prévues à la présente loi, sont confiées au ministre de la Famille, à l'exception des fonctions relatives aux jeunes qui sont dévolues au premier ministre[9]. À l'égard des aînés, les fonctions et responsabilités prévues à la présente loi sont confiées à la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation[10].

Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits concernant l'application de la Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine à l'égard des aînés et de la condition féminine (chapitre M-17.2, r. 1)

Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille (chapitre M-17.2, r. 2)

Loi sur la représentation de certaines personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant (chapitre R-24.0.1)

Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (chapitre S-4.1.1)

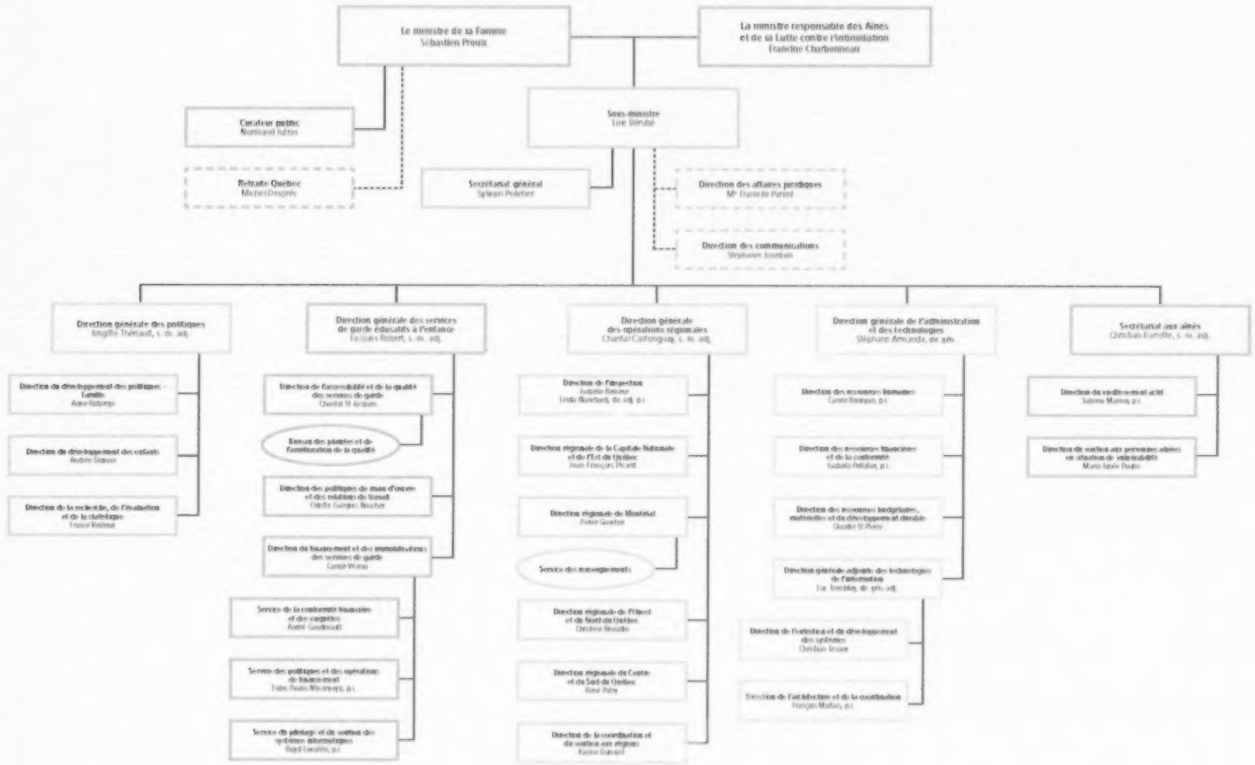
Règlement sur la contribution réduite (chapitre S-4.1.1, r. 1)

Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (chapitre S-4.1.1, r. 2)

8. Décret 39-2016 du 28 janvier 2016 (2016) 148 G.O. 2, 1260.
9. Décret 357-2014 du 24 avril 2014, (2014) 146 G.O. 2, 1869; Décret 34-2016 du 28 janvier 2016, (2016) 148 G.O. 2, 1258.
10. Décret 39-2016, Voir note 1.

annexe 2

Organigramme du ministère de la Famille au 31 mars 2016



annexe 3

L'évaluation et la recherche

En 2015-2016, le Ministère a contribué à l'acquisition et à la diffusion des connaissances scientifiques sur les familles, les enfants, les services de garde, les aînés et l'intimidation par l'entremise d'évaluations et de recherches qu'il a lui-même réalisées ou supervisées, d'une veille d'information mensuelle et du financement d'une banque de données destinée à la recherche.

ENQUÊTE GRANDIR EN QUALITÉ 2014

Le Ministère, de concert avec l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), a réalisé la nouvelle enquête Grandir en qualité à partir d'un échantillon de services de garde régis au Québec, en vue d'y évaluer la qualité des services offerts. Cette enquête avait pour but de dresser un portrait détaillé et représentatif de la qualité des services de garde régis offerts au Québec aux enfants âgés de 0 à 5 ans et de mieux connaître les facteurs pouvant y être associés. L'enquête a été menée une première fois en 2003 par l'ISQ. En 2014, la collecte d'information a été faite au moyen de l'observation des services offerts aux groupes d'enfants sélectionnés et par l'entremise de questionnaires que les membres du personnel des services de garde devaient remplir. Tous les types de services de garde régis, c'est-à-dire les centres de la petite enfance, les garderies subventionnées, les garderies non subventionnées (GNS) et les services de garde reconnus par un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial ont été invités à participer à la collecte de données qui a été réalisée de février à juin 2014.

Des profils de qualité des services offerts ont été produits pour les services de garde qui ont collaboré à l'enquête en nombre suffisant pour permettre la production de données fiables, soit les CPE et les GNS. Les résultats ont été rendus publics par l'ISQ en décembre 2015. Les rapports ayant pour titre Enquête québécoise sur la qualité des services de garde éducatifs – Grandir en qualité 2014; Méthodologie et description de l'enquête, tome 1; Enquête québécoise sur la qualité des services de garde éducatifs – Grandir en qualité 2014; Qualité des services de garde éducatifs dans les centres de la petite enfance, du Québec, tome 2; Enquête québécoise sur la qualité des services de garde éducatifs – Grandir en qualité 2014; et Qualité des services de garde éducatifs dans les garderies non subventionnées, tome 3 sont disponibles sur le site Web de l'ISQ. Les fascicules présentant respectivement les faits saillants des résultats pour les CPE et les GNS sont aussi consultables sur ce site.

ÉTUDE DE LA QUALITÉ DES ENVIRONNEMENTS FAVORABLES À LA SAINE ALIMENTATION, AU JEU ACTIF ET AU DÉVELOPPEMENT MOTEUR EN SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE (SGEE)

Réalisée à partir des données de l'enquête sur la qualité des services de garde éducatifs Grandir en qualité 2014, cette évaluation analyse plus précisément la qualité des services de garde sous l'angle de la saine alimentation, du jeu actif et du développement moteur.

Ces travaux permettront de produire des outils destinés aux services de garde éducatifs à l'enfance tout en fournissant au Ministère des analyses utiles pour l'amélioration de la qualité des services en SGEE.

ÉVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE D'UNE PROCÉDURE D'INTERVENTION SOCIO-JUDICIAIRE CONCERNANT LES FORMES CRIMINELLES DE MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS – PROJET PILOTE D'ENTENTE MAURICIE CENTRE-DU-QUÉBEC

Le Ministère a amorcé les travaux en vue de produire le bilan du projet pilote portant sur la mise en œuvre d'une procédure d'intervention sociojudiciaire concernant les formes criminelles de maltraitance envers les aînés. Les travaux prévoient un volet quantitatif visant la production d'un portrait des dossiers de situations de maltraitance pour lesquelles il y a eu entente sociojudiciaire dans le cadre du projet pilote, un volet qualitatif faisant état des facteurs critiques associés à la mise en œuvre ainsi que l'énoncé des principales difficultés éprouvées et des solutions apportées dans le cadre de la réalisation du projet pilote.

ÉVALUATION DU FONDS DE SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS

De la Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants découle un partenariat établi entre le gouvernement du Québec, par l'intermédiaire de la ministre responsable des Aînés et Sojecci II ltée, société de la famille Lucie et André Chagnon, partenaires dans ce dossier. Au regard de l'évaluation, l'article 16 précise que la ministre responsable des Aînés doit, dans son dixième rapport à déposer à l'Assemblée nationale, évaluer l'ensemble des activités du fonds et se prononcer sur la pertinence de maintenir ou de revoir son financement. Pour ce faire, le Ministère a entrepris des travaux d'évaluation complémentaires à ceux réalisés par L'Appui national. Une première collecte de données est prévue au printemps 2016. Les travaux visent principalement à évaluer les mécanismes d'échanges entre les partenaires et la pertinence du fonds sous l'angle de sa valeur ajoutée.

ÉVALUATION DES NOUVELLES PLACES SUBVENTIONNÉES EN SERVICES DE GARDE DESTINÉES À CERTAINES CLIENTÈLES PARTICULIÈRES

Le Ministère a réalisé une évaluation des nouvelles places subventionnées en services de garde destinées à certaines clientèles particulières (milieux défavorisés, enfants handicapés ou issus de familles récemment immigrées et milieux de travail ou d'études). L'objectif de cette étude était de mesurer le niveau d'atteinte des objectifs poursuivis par le Ministère et les services de garde en matière de création de places destinées aux clientèles particulières. L'évaluation visait aussi à mieux comprendre certains des facteurs qui facilitent ou qui contraignent l'offre de services de garde à ces clientèles. La diffusion du rapport de cette étude est prévue au printemps 2016.

POINTS DE VUE DES PARENTS SUR LES SERVICES DE GARDE À L'ENFANCE : SERVICES RECHERCHÉS, COMPRÉHENSION DES SERVICES ET BESOINS D'INFORMATION

Au printemps 2013, le Ministère a adopté la Stratégie d'action pour contrer la garde illégale. Cette stratégie prévoit notamment de sensibiliser les parents aux divers contextes de la garde légale et de faire la promotion des services de garde régis. Mieux cerner la compréhension des parents de jeunes enfants à propos de l'offre de services de garde à l'enfance ainsi que leurs besoins en matière d'information est par ailleurs apparu comme une étape préalable.

On a créé 9 groupes de discussion comprenant 69 parents d'enfants de 0 à 5 ans, venant de quatre régions du Québec, dont les rencontres ont été tenues du 20 octobre au 24 novembre 2014. Quatre thèmes ont été abordés avec eux dans des rencontres d'une durée de deux heures : les caractéristiques des services de garde recherchés, leurs connaissances relatives aux différents types de services de garde, leur conception de la garde illégale et des risques qui peuvent y être associés et enfin, leurs besoins en matière d'information et les moyens de communication qu'ils privilégient. Le rapport ayant pour titre Points de vue des parents sur les services de garde à l'enfance : services de garde recherchés, compréhension des différents services et besoins en matière d'information a été rendu public en mars 2016.

RAPPORT DE RECHERCHE - *STRUCTURES FAMILIALES ET VÉCU PARENTAL DANS LES FAMILLES HOMOPARENTALES : ÉTAT DES RECHERCHES*

Ce document disponible sur le site Web du Ministère fait le point sur les recherches les plus récentes portant sur les familles homoparentales au Québec et ailleurs en Occident. Il vise plus particulièrement à préciser leurs caractéristiques, l'environnement social dans lequel elles se forment et évoluent, ainsi que les défis et les obstacles auxquels les personnes homosexuelles qui veulent des enfants ou qui ont des enfants doivent faire face.

BULLETIN *QUELLE FAMILLE ?*

Le bulletin *Quelle famille ?* est un périodique d'information statistique portant sur les familles et les personnes qui les composent. Au cours de l'année 2015-2016, trois publications ont été diffusées :

- Les couples de même sexe et leur réalité familiale;
- L'évolution des difficultés de conciliation travail-famille;
- Comment vivent les personnes aînées? Une description de la situation résidentielle et familiale des Québécois âgés de 65 ans ou plus.

COLLABORATION AVEC DES PARTENAIRES

Le Ministère a également collaboré à des enquêtes statistiques d'envergure ou à des projets universitaires; il a de plus établi des partenariats avec la communauté scientifique. Voici quelques-uns de ces travaux :

- Étude longitudinale du développement des enfants du Québec;
- Enquête québécoise sur le développement des enfants à la maternelle;
- Enquête québécoise sur l'expérience des parents d'enfants de 0 à 5 ans;
- Partenariat de recherche « Familles en mouvance et dynamiques intergénérationnelles »;
- Alliance de recherche universités-communautés « Séparation parentale, recomposition familiale »;
- Évaluation du projet Petite enfance, grande forme;
- Action concertée de recherche sur l'intimidation.

annexe 4

Répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2016

Régions administratives	Centres de la petite enfance (CPE)					BC milieu familial		Garderies subventionnées				Sous-total		Garderies non subventionnées				Total	
	Nombre		Nombre de places au permis						Nombre de places au permis			Places à contribution réduite			Nombre de places au permis				
	Étab.	Inst.	-18M	18m+	Total	Nombre	Nombre places	Nombre étab.	-18M	18m+	Total	Nombre comp.	Total places	Nombre étab.	-18M	18m+	Total	Nombre Comp.	Nombre places
01 Bas-saint-Laurent	22	42	284	1 662	1 946	8	2 893	1	0	16	16	51	4 855	4	15	158	173	55	5 028
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	34	53	395	2 429	2 824	7	3 837	9	105	394	499	69	7 160	12	64	462	526	81	7 686
03 Capitale-Nationale	94	137	918	7 185	8 103	14	7 643	56	363	2 663	3 026	207	18 772	82	578	3 766	4 344	289	23 116
04 Mauricie	30	55	393	2 582	2 975	7	3 204	4	35	285	320	66	6 499	8	34	329	363	74	6 862
05 Estrie	48	72	520	3 469	3 989	9	4 355	5	35	325	360	86	8 704	16	40	641	681	102	9 385
06 Montréal	271	363	2 796	21 055	23 851	19	13 413	298	1 713	17 771	19 484	680	56 748	461	3 775	19 885	23 660	1 141	80 408
07 Outaouais	52	80	701	3 969	4 670	9	5 368	25	208	1 319	1 527	114	11 565	37	193	1 577	1 770	151	13 335
08 Abitibi-Témiscamingue	23	36	302	1 743	2 045	6	2 332	1	10	70	80	43	4 457	4	40	210	250	47	4 707
09 Côte-Nord	20	24	178	1 132	1 310	6	1 384	0	0	0	0	30	2 694	0	0	0	0	30	2 694
10 Nord-du-Québec	30	42	421	2 102	2 523	4	304	0	0	0	0	46	2 827	0	0	0	0	46	2 827
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	12	20	118	758	876	6	1 343	1	5	18	23	27	2 242	0	0	0	0	27	2 242
12 Chaudière-Appalaches	46	89	818	4 195	5 013	12	6 069	20	160	899	1 059	121	12 141	24	209	1 157	1 366	145	13 507
13 Laval	39	54	432	3 027	3 459	6	4 808	54	377	3 337	3 714	114	11 981	88	835	4 306	5 141	202	17 122
14 Lanaudière	39	65	587	3 670	4 257	9	5 909	45	329	2 640	2 969	119	13 135	43	397	2 260	2 657	162	15 792
15 Laurentides	53	89	726	5 137	5 863	10	7 322	42	419	2 699	3 118	141	16 303	60	475	2 995	3 470	201	19 773
16 Montérégie	140	254	2 230	13 799	16 029	25	18 312	133	1 005	8 185	9 190	412	43 531	173	1 633	8 966	10 599	585	54 130
17 Centre-du-Québec	24	50	364	2 301	2 665	5	3 108	12	105	567	672	67	6 445	6	15	241	256	73	6 701
TOTAL	977	1 525	12 183	80 215	92 398	162	91 604	706	4 869	41 188	46 057	2 393	230 059	1 018	8 303	46 953	55 256	3 411	285 315

annexe 5

Registre – vente d'actions et vente d'actifs de garderies subventionnées au 31 mars 2016

La Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance confie au ministre de la Famille la mission de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services. Dans le cadre de cette mission, le Ministère délivre un permis de garderie lorsqu'une personne satisfait aux conditions prescrites. Ce permis ne peut être cédé. En revanche, les actifs et les actions d'une entreprise titulaire d'un permis peuvent être vendus, cédés ou transférés.

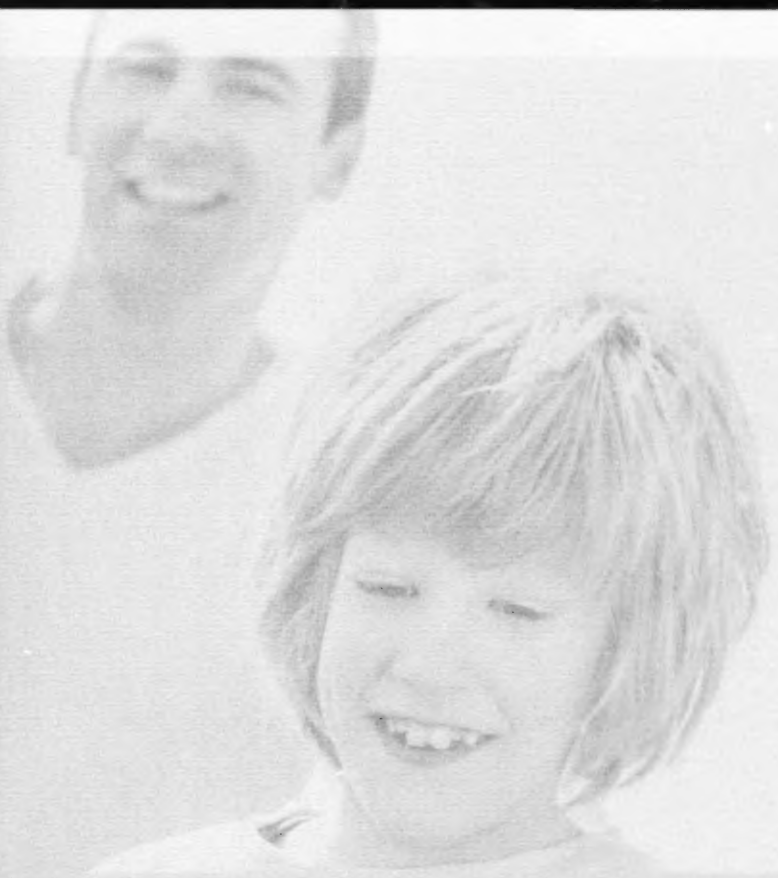
Le 10 juin 2015, la Commission des relations avec les citoyens a procédé à l'étude des mécanismes entourant la revente des garderies offrant des places subventionnées. Dans un souci de transparence, le Ministère tient à diffuser les renseignements pertinents concernant la vente d'actions et d'actifs des garderies subventionnées.

C'est pourquoi un registre des transactions relatives à la vente des actions et des actifs de garderies subventionnées a été constitué. Le registre contient uniquement les transactions qui ont été conclues. Il couvre la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016. Une mise à jour de ce registre est effectuée tous les trois mois.

Le registre indique les renseignements suivants :

- Région administrative ;
- Type de transaction (vente d'actions ou vente d'actifs) ;
- Renseignements sur le vendeur :
  - Nom courant de la garderie;
  - Nom de l'entreprise titulaire du permis;
  - Portrait de l'entreprise titulaire du permis : nom des administrateurs et des actionnaires.
- Renseignements sur l'acquéreur (après la vente) :
  - Nom de l'entreprise titulaire du permis;
  - Portrait de l'entreprise titulaire du permis : nom des administrateurs et des actionnaires.
- Nombre de places au permis.

https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/services-de-garde/cpe-garderies/registre-ventes/Pages/index.aspx



Imprimé sur du papier contenant 30% de fibres recyclées postconsommation, certifié FSC, procédé sans chlore.

Contribuer au développement
du Québec en favorisant
le mieux-être et l'épanouissement
des familles québécoises ainsi
que le développement des enfants.

Famille
Québec

F-5265 (2016-09)